REVENU QUÉBEC

www.revenu.gouv.qc.ca

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

www.registreentr[illegible]uv.qc.ca

# Rapport annuel de gestion 2006-2007

Québec

2008-01223/

REVENU QUÉBEC

www.revenu.gouv.qc.ca

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

www.registreentreprises.gouv.qc.ca

# Rapport annuel de gestion 2006-2007

Québec

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

ISSN 1703-9320
ISSN 1703-9339 (PDF)

ISBN 978-2-550-50329-3
ISBN 978-2-550-50330-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2007

© Gouvernement du Québec, 2007

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

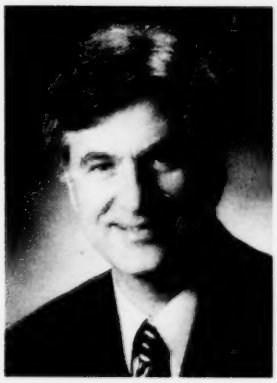
**Remarque**

Le présent document contient deux rapports annuels de gestion, celui de Revenu Québec et celui du Registraire des entreprises. Comme les principales activités de ce dernier relèvent du ministre du Revenu depuis le 6 décembre 2006, à la suite de la sanction de la *Loi modifiant la Loi sur le registraire des entreprises et d'autres dispositions législatives* par l'Assemblée nationale du Québec, il a été jugé opportun de les regrouper dans le cadre de la reddition de comptes 2006-2007.

Rapport annuel de gestion **2006-2007**


Revenu Québec pages 9 à 124

Registraire des entreprises pages 125 à 163



Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de Revenu Québec pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2007. Cette année, nous y avons joint le rapport annuel de gestion du Registraire des entreprises pour 2006-2007.

Ces rapports fournissent, pour chacune des deux organisations, une reddition de comptes en lien avec les engagements de leur déclaration de services aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'avec les objectifs de leur planification annuelle respective.

Je remercie les membres du personnel pour leurs réalisations et la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre du Revenu,

Jean-Marc Fournier

Québec, septembre 2007

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de Revenu Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2007. Cette année, la reddition de comptes du Centre de perception fiscale y a été intégrée de manière à donner une vue d'ensemble de la mission organisationnelle.

Le présent rapport rend compte de la performance de Revenu Québec dans l'atteinte des objectifs de son plan d'action 2006-2007 et dans le respect des engagements de sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises. Il contient, en outre, une déclaration des membres de la direction ainsi qu'un rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes attestant la fiabilité des données de cette reddition de comptes.

Ce document témoigne de l'apport concret de Revenu Québec à la modernisation de la gestion de la fiscalité et il présente des réalisations profitables pour les citoyens et les entreprises du Québec. Il contient également des renseignements d'intérêt public permettant de mieux connaître l'organisation.

Le rapport annuel de gestion du Registraire des entreprises pour l'exercice 2006-2007 est également joint au présent document. Il s'agit du dernier rapport annuel de gestion de cet organisme qui a été aboli le 1er avril 2007 et dont les principales responsabilités ont été confiées à Revenu Québec.

Je profite du dépôt de ces rapports pour remercier le personnel et les gestionnaires qui, par leur compétence et leur dévouement, concourent quotidiennement à une administration de la fiscalité performante et équitable.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

Diane Jean

Diane Jean

Québec, septembre 2007

Rapport annuel de gestion **2006-2007**

**Revenu Québec**

## Déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de Revenu Québec relèvent de la responsabilité de la sous-ministre ainsi que des membres du Comité de direction. À cet effet, la présente déclaration atteste de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité de l'information qui y est présentée.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* décrit avec justesse la mission de Revenu Québec, la vision et les valeurs qui orientent ses activités ainsi que le contexte environnemental dans lequel il évolue. Il présente également les résultats liés aux objectifs du plan d'action et à ceux de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises.*

Afin de nous assurer de l'atteinte de ces objectifs et de la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans ce rapport, les membres de la direction, en collaboration avec les gestionnaires, ont veillé à ce que des systèmes de contrôle interne et des systèmes de gestion de l'information soient maintenus, alimentés et entretenus au cours de l'exercice. À cet égard, l'organisation dispose d'une déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, de plans d'action, de tableaux de bord et de différents mécanismes de suivi des activités. Le suivi de ces divers outils de gestion est effectué par le Comité de direction et constitue le principal mécanisme de coordination de l'organisation. Différents comités sont également en place pour assurer le suivi des activités, dont un comité de vérification et d'évaluation des programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec est assujetti à la *Loi sur le Vérificateur général.* La portée des travaux du Vérificateur général du Québec peut comporter, dans la mesure où il le juge à propos, la vérification financière, la vérification de la conformité des activités aux lois, aux règlements, aux énoncés de politique et aux directives ainsi que la vérification de l'optimisation des ressources.

Enfin, mentionnons que la Direction de la vérification interne et des enquêtes s'est assurée de l'exactitude des résultats et des renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion ; son rapport de validation est joint au présent document.

Les membres du Comité de direction,

**Diane Jean**
Sous-ministre

**Marcel Turgeon**, directeur général par intérim
Direction générale du centre de perception fiscale
et des biens non réclamés

**Alain Blouin**, directeur général adjoint
Direction générale adjointe des ressources humaines

**Raymond Boisvert**, sous-ministre adjoint
Direction générale de la planification,
de l'administration et de la recherche

**Johanne L. Bergeron**, sous-ministre adjointe
Direction générale des entreprises

**Marc Samson**, directeur
Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général

**Denis Garon**, sous-ministre adjoint
Direction générale du traitement et des technologies

**Carole Imbeault**, sous-ministre adjointe
Direction générale des particuliers

**François T. Tremblay**, sous-ministre adjoint
Direction générale de la législation et des enquêtes

Québec, septembre 2007

## Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de Revenu Québec, pour l'exercice terminé le 31 mars 2007. Ces résultats et ces renseignements découlent des orientations de l'organisation, des enjeux, des objectifs et des actions établis dans son plan d'action 2006-2007, des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, des indicateurs de résultats et d'efficience prévus dans sa convention de performance et d'imputabilité ainsi que des exigences gouvernementales.

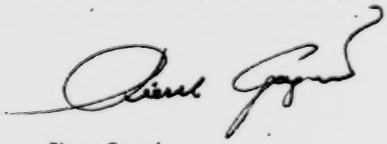
La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué en tenant compte des normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques, à documenter les systèmes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues dans le rapport annuel de gestion.

Par ailleurs, nos travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein de Revenu Québec et d'apprécier davantage certains résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007*.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la Vérification interne et des Enquêtes,



Pierre Gagné

Québec, septembre 2007

# Table des matières

**L'année 2006-2007 en bref** ..... **19**
Les principales réalisations ..... 19
Le sommaire des résultats atteints ..... 21

**Présentation de Revenu Québec** ..... **29**
La mission ..... 29
Au service des citoyens et des entreprises ..... 30
Les engagements ..... 33
Les ressources humaines, financières et informationnelles ..... 34

**La performance de Revenu Québec – En lien avec la qualité des services offerts** ..... **41**
La satisfaction des clientèles ..... 42
Les appels téléphoniques ..... 44
L'accueil aux comptoirs de service ..... 45
La correspondance ..... 46
Les services électroniques ..... 47
Les pensions alimentaires ..... 48
La déclaration de revenus des particuliers ..... 50
La déclaration de revenus des sociétés ..... 52
L'inscription des nouvelles entreprises ..... 53
Le remboursement de taxe à titre de mandataire ..... 54
L'opposition à une décision ..... 55

**La performance de Revenu Québec – En lien avec les objectifs stratégiques poursuivis** .. **57**
L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles ..... 59
L'utilisation des services électroniques ..... 59
La simplification de l'administration de la fiscalité ..... 64
L'allègement des structures de l'État ..... 66
La restructuration des systèmes technologiques liés à l'administration de la TPS ..... 68
L'administration équitable de la fiscalité et des programmes sociofiscaux ..... 69
La perception des sommes dues ..... 69
L'optimisation du contrôle fiscal ..... 72
Les interventions en matière de fraude, d'évasion fiscale et de travail au noir ..... 77
Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires ..... 79

L'administration des programmes sociofiscaux ..... 84
L'administration des pensions alimentaires ..... 86
L'administration des biens non réclamés ..... 87

L'efficience et la transparence ..... 89

La performance organisationnelle ..... 89
La modernisation de l'organisation ..... 90
La mobilisation, le transfert des connaissances et la relève de la main-d'œuvre ..... 92

**Les résultats – En lien avec d'autres exigences gouvernementales ..... 95**

**Annexes ..... 97**

Annexe 1 Les fonds spéciaux ..... 98
Annexe 2 Les recommandations du Vérificateur général du Québec depuis 2002-2003 ..... 101
Annexe 3 La protection des renseignements confidentiels et l'accès à l'information ..... 112
Annexe 4 L'éthique ..... 113
Annexe 5 La santé des personnes au travail ..... 114
Annexe 6 La qualité de la langue française dans l'Administration ..... 116
Annexe 7 L'accès à l'égalité en emploi ..... 117
Annexe 8 Les renonciations et les annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordées en vertu de l'article 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu* ..... 121
Annexe 9 L'application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) ..... 122

**Lois appliquées en tout ou en partie par le ministère du Revenu ..... 123**

**Organigramme au 31 mars 2007 ..... 124**

# Liste des tableaux


| | | |
|---|---|---|
| Tableau 1 | Clientèles par catégories | 31 |
| Tableau 2 | Personnel permanent en poste au 31 mars 2007 | 34 |
| Tableau 3 | Effectif utilisé par types d'activité | 35 |
| Tableau 4 | Sommaire des écarts de budget et de dépenses | 37 |
| Tableau 5 | Compensation financière – TPS | 39 |
| Tableau 6 | Effectif consacré aux technologies de l'information à Revenu Québec | 40 |
| Tableau 7 | Investissements en technologies de l'information | 40 |
| Tableau 8 | Volume des principales transactions électroniques – Clic Revenu | 60 |
| Tableau 9 | Volume des principales transactions électroniques – Autres services | 61 |
| Tableau 10 | Fréquentation du site Internet | 61 |
| Tableau 11 | Ententes de service et offres de services personnalisés | 67 |
| Tableau 12 | Recettes fiscales et extrabudgétaires | 70 |
| Tableau 13 | Remboursements d'impôts, de taxes et autres | 71 |
| Tableau 14 | Récupération fiscale par activités de contrôle fiscal | 73 |
| Tableau 15 | Récupération fiscale – Résultats, cibles et variations | 74 |
| Tableau 16 | Coût du contrôle fiscal en ETC | 75 |
| Tableau 17 | Taux d'encaisse des cotisations de récupération fiscale | 75 |
| Tableau 18 | État des comptes débiteurs au 31 mars 2007 (en millions de dollars) | 82 |
| Tableau 19 | Montants versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires | 84 |
| Tableau 20 | Montants versés par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux | 85 |
| Tableau 21 | Nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ouverts | 87 |
| Tableau 22 | Nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs | 88 |
| Tableau 23 | Nombre et montant des remises aux ayants droit | 88 |
| Tableau 24 | Investissements en matière de formation | 93 |
| Tableau 25 | Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses | 98 |
| Tableau 26 | Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses | 99 |
| Tableau 27 | Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses | 99 |
| Tableau 28 | Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses | 100 |
| Tableau 29 | Sommaire statistique 2006-2007 – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordées en vertu de l'article 94.1 de la LMR | 121 |
| Tableau 30 | Statistiques de l'Entente IFTA (année civile) | 122 |
| Tableau 31 | Transferts de fonds entre les membres de l'Entente IFTA | 122 |

# Liste des graphiques


Graphique 1 Pourcentage des plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours ..... 43

Graphique 2 Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes ..... 44

Graphique 3 Pourcentage des visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes ..... 45

Graphique 4 Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours ..... 46

Graphique 5 Pensions alimentaires – Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers ..... 48

Graphique 6 Pensions alimentaires – Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours ..... 49

Graphique 7 Particuliers – Pourcentage des remboursements ou des avis de cotisation transmis dans un délai de 14 jours pour les déclarations électroniques ..... 50

Graphique 8 Particuliers – Pourcentage des remboursements ou des avis de cotisation transmis dans un délai de 28 jours pour les déclarations sur support papier ..... 51

Graphique 9 Particuliers – Délai moyen de transmission des remboursements ou des avis de cotisation ... 51

Graphique 10 Entreprises – Pourcentage des avis de cotisation transmis dans un délai de 100 jours ..... 52

Graphique 11 Remboursement de la taxe sur les intrants – Pourcentage des demandes traitées dans un délai de 30 jours ..... 54

Graphique 12 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition ..... 55

Graphique 13 Croissance des recettes ..... 69

Graphique 14 Recouvrement de créances fiscales ..... 80

Graphique 15 Recouvrement de créances alimentaires ..... 80

Graphique 16 Évolution des créances radiées au cours des neuf dernières années ..... 81

Graphique 17 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation ..... 93

# L'année 2006-2007 en bref

## Les principales réalisations

### Perception des recettes : 73,4 milliards de dollars

Les recettes perçues par Revenu Québec ont atteint 73,4 milliards de dollars en 2006-2007. Il s'agit d'une hausse de 4,3 % par rapport à l'exercice précédent. De cette somme, 48,1 milliards de dollars proviennent des recettes fiscales et 25,3 milliards de dollars, des recettes extrabudgétaires. Par ailleurs, les remboursements d'impôts, de taxes, de droits et de frais ont totalisé 18,7 milliards de dollars, soit 3,7 % de plus qu'en 2005-2006. (Voir p. 69 et 70)

### Récupération fiscale

Les activités de récupération fiscale ont produit des revenus de 1,98 milliard de dollars, soit 18,6 % de plus que l'objectif fixé dans la planification annuelle. (Voir p. 73)

### Recouvrement des créances fiscales

Le Centre de perception fiscale de Revenu Québec a recouvré des créances fiscales de 1,6 milliard de dollars, ce qui représente 14 % de plus que l'objectif de 1,4 milliard fixé en début d'exercice. Ce résultat est attribuable à la mise en œuvre d'un programme d'intensification des mesures de recouvrement des créances fiscales. (Voir p. 78)

### Services partagés

Après avoir déposé en juillet 2006 son offre de service détaillée et son plan d'action, Revenu Québec a apporté son concours au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du lancement, auprès de l'ensemble des ministères et organismes, d'une démarche d'adhésion à cinq projets prioritaires. Revenu Québec joue un rôle important dans la mise en œuvre de ces projets en préparant la prise en charge de certaines activités pour le compte d'autres ministères et organismes. (Voir p. 65 )

### Transfert des activités du Registraire des entreprises

La *Loi modifiant la Loi sur le registraire des entreprises et d'autres dispositions législatives* a été sanctionnée le 6 décembre 2006. Le Registraire des entreprises a été aboli le 1er avril 2007 et la plupart de ses activités, à l'exception de certaines confiées au ministère des Services gouvernementaux et au ministère des Finances, ont été intégrées à celles de Revenu Québec.

Dorénavant chargé de l'application de la *Loi sur le registraire des entreprises* et de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, Revenu Québec a nommé un nouveau registraire des entreprises à la tête de la Direction du registre des entreprises, créée le 1er avril 2007, pour assurer la continuité des services offerts aux entreprises. (Voir p. 66)

## Prise en charge de la gestion des biens non réclamés

Depuis le 1er avril 2006, Revenu Québec est responsable de récupérer et d'administrer provisoirement les biens non réclamés, dont les principaux types sont des produits financiers et des successions non réclamés, des biens situés au Québec dont les propriétaires sont inconnus ou introuvables ainsi que des biens issus de sociétés dissoutes. (Voir p. 87)

## Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

Depuis le 1er janvier 2007, Revenu Québec s'est vu confier l'entière responsabilité de l'administration du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée. Diverses modifications avaient été annoncées lors du discours sur le budget du 23 mars 2006 afin de simplifier l'application du crédit, d'en accroître l'accessibilité et de bonifier l'aide qu'il procure aux personnes âgées ayant des dépenses importantes. Ces bonifications devraient permettre à 290 000 aînés, soit 180 000 de plus qu'auparavant, de bénéficier de ce crédit d'impôt. (Voir p. 31)

## Investissements dans les technologies de l'information

Revenu Québec a investi 67,3 millions de dollars dans les technologies de l'information en 2006-2007. Une somme de 12,6 millions de dollars a été consacrée au maintien d'actifs informationnels pour l'infrastructure du réseau et des télécommunications, les acquisitions et les améliorations systémiques. Par ailleurs, un investissement de 27,5 millions de dollars a contribué à moderniser les systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de la taxe sur les produits et services. D'autres investissements ont permis la mise en œuvre de décisions gouvernementales, comme le Régime québécois d'assurance parentale (1,6 million), le jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus (1,9 million), l'administration des biens non réclamés (3,4 millions) et l'implantation de la Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources, connue sous l'acronyme *SAGIR* (0,9 million). Enfin, des investissements de 4,3 millions de dollars ont été attribués au déploiement du gouvernement en ligne. (Voir p. 40)

## Prix d'excellence

Revenu Québec a reçu plusieurs prix au cours de l'exercice 2006-2007. Ainsi, il a reçu un Gold Award of Excellence au gala des Canadian Information Productivity Awards (CIPA), dans la catégorie Efficiency and operational improvements, pour le projet de la refonte des systèmes de l'impôt des sociétés. Dans la catégorie Partenariat, il a reçu le Prix d'excellence de la région de Québec, décerné par l'Agence du revenu du Canada, pour avoir collaboré à une campagne d'information sur les produits du tabac illégaux qui s'adressait aux détaillants de produits du tabac. Au gala de la Fédération de l'informatique du Québec, Revenu Québec a reçu plusieurs OCTAS dans diverses catégories, dont l'OCTAS de l'Excellence pour sa contribution remarquable à l'avancement des technologies de l'information au Québec. (Voir p. 89)

## Le sommaire des résultats atteints

Les tableaux suivants présentent un sommaire des résultats liés aux indicateurs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et du *Plan d'action 2006-2007*.

Pour une analyse plus détaillée de ces résultats, le lecteur est invité à se rendre à la page indiquée dans la colonne de droite.

### Résultats liés aux objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

| Indicateurs 2006-2007 | Cibles | Résultats | Pages |
|---|---|---|---|
| Taux de satisfaction de la clientèle. | Sondage tous les trois ans | Réalisé | 42 |
| Pourcentage des plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours. | 80 % | 91,2 % | 43 |
| Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes. | 80 % | 91,2 % | 44 |
| Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique. | 90 % | 92 % | 44 |
| Pourcentage des visiteurs rencontrés à un comptoir de service dans un délai de 20 minutes. | 80 % | 92,7 % | 45 |
| Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours après sa réception. | 75 % | 76,5 % | 46 |
| Taux d'accessibilité aux services électroniques. | 98 % | 98 % | 47 |
| Délai moyen de traitement des nouvelles demandes de pension alimentaire. | 30 jours | 23 jours | 48 |
| Pourcentage des dossiers ayant fait l'objet d'une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours suivant le refus de payer la pension alimentaire et les frais. | 100 % | 100 % | 49 |
| Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 14 jours suivant la réception d'une déclaration de revenus par voie électronique. | 90 % | 89,1 % | 50 |
| Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 28 jours de la réception d'une déclaration de revenus sur support papier. | 70 % | 73,7 % | 51 |
| Pourcentage des avis de cotisation transmis dans un délai de 100 jours suivant la réception d'une déclaration de revenus des sociétés. | 85 % | 91,3 % | 52 |
| Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente à un comptoir de service ou en fait la demande par Internet. | 100 % | 100 % | 53 |
| Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est effectuée par courrier. | 75 % | 87,9 % | 53 |
| Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours. | 75 % | 69,8 % | 54 |
| Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans un délai de six mois suivant la réception de l'avis d'opposition. | 75 % | 77,1 % | 55 |

## Résultats liés aux objectifs du *Plan d'action 2006-2007*

**Objectif**

Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats | Pages |
|---|---|---|---|
| D'ici 2008, augmenter l'utilisation des services électroniques Clic Revenu de 200 % et des autres services de 15 %. | Hausse graduelle de l'utilisation des services électroniques Clic Revenu.<br>Cible : 140 % après deux ans. | Hausse de 256 % après deux ans. | 59 |
| | Hausse de l'utilisation des services électroniques autres que les services Clic Revenu.<br>Cible : 15 % | Hausse de 11 %. | 60 |
| | Taux de paiements par voie électronique.<br>Cible : 15 % | 17 % du nombre total des paiements. | 61 |
| Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels. | Réalisations se rapportant à l'amélioration des services existants. | • Simplification du service d'inscription des sociétés à Clic Revenu et de la gestion des procurations.<br>• Ajout d'une institution bancaire offrant des services de paiement.<br>• Recherche de partenaires pour la conception de logiciels. | 62 |
| | Nombre de nouveaux services mis en ligne. | Un nouveau service mis en ligne pour faciliter les ententes de paiement. | 62 |
| Collaborer à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux. | Réalisations liées à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux. | Collaboration aux projets suivants :<br>• Infothèque gouvernementale<br>• Environnement d'essai<br>• Évolution de clicSÉQUR<br>• Portail gouvernemental de services aux entreprises<br>• Espace Citoyens | 62 |

**Objectif**

Simplifier l'administration de la fiscalité.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats | Pages |
|---|---|---|---|
| Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan gouvernemental d'allègement règlementaire et administratif. | Réalisation des mesures prévues pour 2006-2007, notamment en adaptant la démarche de vérification aux réalités des entreprises. | Quatre mesures réalisées, ce qui porte à vingt-trois les mesures implantées. | 64 |
| | Appréciation de la réduction graduelle du coût des formalités administratives des entreprises, selon l'évolution des indicateurs de mesure. | Résultats obtenus soumis au ministère du Conseil exécutif. | 64 |
| Adapter les services aux besoins et aux clientèles. | Réalisation des mesures prévues pour 2006-2007, notamment celles concernant les personnes handicapées. | • Simplification de l'inscription aux services électroniques et de la gestion des procurations.<br>• Détermination de la méthodologie utilisée pour effectuer une consultation sur les besoins et la satisfaction des personnes handicapées.<br>• Réalisation du relevé des infrastructures accessibles pour les personnes handicapées. | 65 |

**Objectif**

Mettre en œuvre les choix gouvernementaux d'allègement des structures de l'État.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats | Pages |
|---|---|---|---|
| Collaborer aux travaux de développement de Services Québec et des centres de services partagés gouvernementaux. | Collaboration à la mise en œuvre de Services Québec :<br>• en consolidant les services téléphoniques ;<br>• en participant à la mise en place d'un guichet unique de services ;<br>• en participant à la mise en place du Service québécois de changement d'adresse par téléphone et du service gouvernemental de changement de coordonnées bancaires. | • Interconnexion des centres d'appels réalisée.<br>• Participation à la mise en œuvre du Service québécois de changement d'adresse et de l'Infothèque gouvernementale. | 66 |
| | Réalisations liées à l'offre de service de Revenu Québec en tant que centre interministériel de services partagés, notamment en matière de recouvrement des créances. | • Trois ententes de service conclues.<br>• Offres de services personnalisés présentées.<br>• Collaboration au développement des dossiers gouvernementaux prioritaires. | 67 |
| | Collaboration aux travaux d'arrimage des activités du Registraire des entreprises. | Intégration des activités complétée. | 67 |

**Objectif**

Adapter les processus et les systèmes de gestion de la taxe sur les produits et services (TPS) au système de gestion de l'Agence du revenu du Canada.

| Action | Indicateur et cible | Résultat | Page |
|---|---|---|---|
| Poursuivre les travaux liés à la restructuration des systèmes de gestion de la TPS. | Réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre. | Implantation du nouveau système de traitement de la TPS. | 68 |

**Objectif**

S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats | Pages |
|---|---|---|---|
| Percevoir les sommes dues au gouvernement. | Recettes fiscales et extrabudgétaires. | Recettes fiscales : 48,1 milliards de dollars.<br>Recettes extrabudgétaires : 25,3 milliards de dollars.<br>Total : 73,4 milliards de dollars. | 69 |
| Accorder les crédits et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises. | Montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux. | Redistribution par Revenu Québec de 1,6 milliard de dollars, soit 28,2 % de plus que lors de l'exercice précédent. | 84 |
| Accroître le contrôle fiscal. | Taux de réalisation de la récupération fiscale.<br>Cible : 1,7 milliard de dollars | Montant de la récupération fiscale représentant 1,98 milliard de dollars, soit 18,6 % de plus que la cible. | 74 |
| | Taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal.<br>Cible : 7,65 $ | 8,75 $ | 75 |
| | Taux d'encaissement de la récupération fiscale.<br>Cible : 55 % | 48,2 % | 75 |

**Objectif**

Accroître les actions afin de contrer les fraudes, l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et le travail au noir.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats | Pages |
|---|---|---|---|
| Accroître les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales. | Interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes. | Projets en recherche et développement réalisés.<br>Interventions réalisées dans les secteurs de la restauration, de la construction et du tabac.<br>Programme de détection des non-inscrits mis en place. | 77 |
| Effectuer des enquêtes et des inspections afin d'assurer le respect des obligations fiscales. | Réalisation de perquisitions dans 50 dossiers d'enquête. | 50 dossiers dans lesquels il y a eu perquisition. | 78 |
| | 150 contribuables ou mandataires condamnés. | 320 contribuables ou mandataires condamnés. | 78 |
| | 6 000 inspections auprès des commerçants de tabac. | 6 416 inspections effectuées auprès des commerçants de tabac. | 76 |
| | Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection. | 19,1 millions de dollars. | 78 |

**Objectif**

Maximiser le recouvrement des créances fiscales et alimentaires.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats | Pages |
|---|---|---|---|
| Percevoir les créances fiscales et alimentaires. | Objectif de recouvrement pour<br>• les créances fiscales : 1,4 milliard de dollars ;<br>• les créances alimentaires : 34,2 millions de dollars. | • Recouvrement des créances fiscales : 1,6 milliard de dollars ;<br>• Recouvrement des créances alimentaires : 32,8 millions de dollars. | 79<br>80 |
| | Taux de réalisation du recouvrement.<br>Cible : 100 % de l'objectif | • Créances fiscales : 114 %<br>• Créances alimentaires : 96 % | 79-80 |
| | Coût par dollar perçu pour<br>• les créances fiscales : 5,6 ¢<br>• les créances alimentaires : 16,7 ¢ | • Créances fiscales : 5,0 ¢<br>• Créances alimentaires : 16,3 ¢ | 79-80 |
| Assurer une gestion optimale des comptes débiteurs. | Indice de contrôle de l'inventaire : 90 %<br>Cible : 100 % de l'objectif | Indice de contrôle de l'inventaire : 74 %.<br>Taux de réalisation : 90 % | 82 |

**Objectif**

S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

| Action | Indicateur et cible | Résultat | Page |
|---|---|---|---|
| Accorder les crédits et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises. | Montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux. | Revenu Québec a redistribué 1,6 milliard de dollars, soit 28,2 % de plus que lors de l'exercice précédent. | 84 |

**Objectif**

Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.

| Action | Indicateur et cible | Résultat | Page |
|---|---|---|---|
| Appliquer la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.* | Taux de régularité du versement des pensions alimentaires.<br>Cible : 76 % | 79 % | 86 |

**Objectif**

Administrer les biens non réclamés.

| Action | Indicateurs et cibles | Résultats | Pages |
|---|---|---|---|
| Assurer l'administration des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec. | Réalisation des investigations de successions non réclamées dans un délai de six mois.<br>Cible : 50 % des nouveaux dossiers d'investigation. | 56,1 % des investigations de successions entreprises complétées dans un délai de six mois. | 87 |
| | Traitement des réclamations de produits financiers dans un délai de 90 jours.<br>Cible : 75 % des nouveaux dossiers. | 85 % des réclamations de produits financiers traitées dans un délai de 90 jours. | 87 |

**Objectif**

Avoir adapté les systèmes technologiques conformément aux plans de mise en œuvre.

| Action | Indicateur et cible | Résultat | Page |
|---|---|---|---|
| Poursuivre l'adaptation des systèmes de traitement de l'impôt des particuliers. | Réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre. | Travaux se déroulant conformément au plan d'action. | 89 |

**Objectif**

Mettre en œuvre les mesures du plan de modernisation.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats | Pages |
|---|---|---|---|
| Réaliser les mesures du plan de modernisation. | Réalisation des mesures prévues pour 2006-2007. | Sur les 31 mesures contenues dans le plan de modernisation,<br>• seize sont complétées ;<br>• onze sont en voie de l'être ;<br>• une nécessite des travaux s'étendant jusqu'en 2010 ;<br>• deux sont réalisées en continu ;<br>• une a été mise en attente. | 90 |
| Contribuer à la mise en place de la stratégie gouvernementale en matière de développement durable. | Réalisations liées au développement durable, notamment l'élaboration d'un plan d'action pour la gestion des matières résiduelles et sa mise en œuvre. | Élaboration d'un premier plan d'action en matière de développement durable.<br>Inventaire des actions réalisées en matière de développement durable. | 91 |

**Objectif**

Favoriser la mobilisation du personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats | Pages |
|---|---|---|---|
| Appliquer à l'ensemble de l'organisation le processus de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. | Mise en œuvre des mesures prévues dans le plan pluriannuel de la main-d'œuvre. | Actions prévues réalisées. | 92 |
| Investir dans l'amélioration de la formation et le développement de l'expertise. | Investissements en matière de formation. | • 64 234 jours-personnes.<br>• 3,04 % de la masse salariale. | 92 |
| Mettre en œuvre une politique de reconnaissance. | Mise en œuvre graduelle des mesures prévues en matière de reconnaissance. | Quatre mesures sur cinq mises en œuvre. | 94 |

# Présentation de Revenu Québec

## La mission

En percevant 85 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec, Revenu Québec occupe une position-clé au sein de l'appareil gouvernemental. En effet, le financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Depuis quelques années, Revenu Québec a vu son champ d'intervention s'élargir.

Ainsi, sa mission consiste à

- assurer la perception des impôts et des taxes ainsi que de certains fonds afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics ;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement afin que chaque citoyen ou entreprise qui y a droit bénéficie des programmes sociofiscaux, de redistribution de la richesse ou de soutien au développement économique ;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit[1] ou, à défaut, au ministre des Finances ;
- recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Les valeurs privilégiées par l'organisation permettent que la relation de confiance établie au fil du temps avec les citoyens et les entreprises se maintienne. Elles assurent aussi les fondements de base du principe de l'autocotisation. Ces valeurs sont les suivantes :

- **l'équité**, qui se traduit par la rigueur, l'impartialité et le jugement dans le traitement de chaque cas de façon à respecter les droits de chacun dans l'application des lois ;
- **le sens des responsabilités**, qui se traduit par du personnel engagé et solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels ;
- **le sens du service,** qui touche directement les citoyens et les entreprises en leur garantissant notamment des services courtois, adaptés à leurs besoins et à leurs attentes et assurant la confidentialité ;
- **le respect**, qui se reflète dans l'ensemble des relations que Revenu Québec entretient avec la clientèle.

Au 31 mars 2007, Revenu Québec comptait six directions générales ainsi que quatre unités administratives relevant de la sous-ministre. La présence de Revenu Québec sur l'ensemble du territoire québécois est assurée par la répartition de seize bureaux dans treize villes du Québec. Toronto compte également un bureau. Enfin, un centre d'assistance aux services à la clientèle, situé à Chandler, répond aux questions concernant les services électroniques.

1. Personnes qui ont droit à des biens non réclamés.

## Au service des citoyens et des entreprises

La clientèle de Revenu Québec est nombreuse et diversifiée en raison des différents domaines où intervient l'organisation. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens qui produit des déclarations de revenus, dont près de 10 % sont des particuliers en affaires, ainsi que les bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux et la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés de même que les mandataires qui assurent la perception des taxes et des retenues à la source ainsi que leur remise au gouvernement.

Pour les citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec Revenu Québec se limitent généralement à un ou deux contacts. D'autres versent trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence de leurs échanges avec Revenu Québec varie selon l'ampleur de leurs activités. Pour la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires, plus particulièrement les créanciers alimentaires, les échanges ont généralement lieu deux fois par mois, la fréquence des versements de pension alimentaire étant prévue par la loi. En outre, au cours de l'exercice 2006-2007, la clientèle liée à la gestion des biens non réclamés s'est ajoutée. Finalement, Revenu Québec réalise des activités d'information, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires.

Le tableau suivant témoigne de l'ampleur et de la croissance de la clientèle.

**Tableau 1 Clientèles par catégories**

| Clientèle[1] | Exercice 2004-2005 | Exercice 2005-2006 | Exercice 2006-2007 | Variation 2006-2007/ 2005-2006 |
|---|---|---|---|---|
| **PARTICULIERS** | | | | |
| Contribuables[2] | 5 762 067 | 5 814 948 | 5 877 595 | 1,1 % |
| Particuliers en affaires[2, 3] | 501 441 | 512 948 | 525 053 | 2,4 % |
| Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires | 253 838 | 260 585 | 266 088 | 2,1 % |
| Bénéficiaires – Programme APPORT[4] | 31 706 | 28 630 | – | – |
| Prime au travail[4] | | | 548 617 | – |
| Bénéficiaires – Allocation-logement[2] | 149 641 | 146 911 | 141 675 | - 3,6 % |
| Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers[2] | 1 026 022 | 1 041 908 | 1 056 150 | 1,4 % |
| Bénéficiaires – Crédit pour TVQ[2] | 2 118 966 | 2 122 108 | 2 153 679 | 1,5 % |
| Bénéficiaires – Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée[2] | 89 443 | 102 543 | 113 685 | 10,9 % |
| **ENTREPRISES** | | | | |
| Sociétés[5] | 283 582 | 295 427 | 314 778 | 6,6 % |
| Mandataires – TVQ[6] | 566 564 | 583 327 | 601 333 | 3,1 % |
| Mandataires – TPS[7] | 566 427 | 597 436 | 612 071 | 2,4 % |
| Mandataires – Retenues à la source[8] | 283 059 | 286 825 | 290 372 | 1,2 % |
| Mandataires – Tabac et carburants[9] | 15 880 | 15 640 | 15 534 | - 0,7 % |

1. Clientèle non exclusive à chacune des catégories.
2. Données de l'année d'imposition 2003 pour l'exercice 2004-2005, de l'année d'imposition 2004 pour l'exercice 2005-2006 et de l'année d'imposition 2005 pour l'exercice 2006-2007.
3. Nombre de particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. En janvier 2005, la prime au travail a remplacé le programme APPORT.
5. Nombre de sociétés ayant produit une déclaration de revenus originale de l'année d'imposition 2003 au 31 mars 2005, de l'année d'imposition 2004 au 31 mars 2006 et de l'année d'imposition 2005 au 31 mars 2007.
6. Nombre de mandataires réguliers inscrits au fichier de la taxe de vente du Québec.
7. Nombre de mandataires inscrits au Québec, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
8. Collaboration de 18 563 employeurs à la perception des pensions alimentaires. En 2006-2007, près de 52 % des pensions alimentaires étaient perçues par retenues à la source.
9. Nombre de mandataires inscrits aux fichiers des lois correspondantes, incluant le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.

En 2006-2007, le nombre des bénéficiaires du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée a augmenté de 10,9 %, passant de 102 543 à 113 685 personnes. Le gouvernement prévoit que les bonifications apportées à plusieurs paramètres du crédit d'impôt permettront à 290 000 aînés, soit 180 000 de plus qu'avant, de bénéficier de ce crédit d'impôt remboursable. Ces changements, en vigueur depuis le 1er janvier 2007, ont nécessité un travail de développement organisationnel et informatique d'envergure, dans un court délai. De plus, Revenu Québec a déployé d'importants efforts de communication pour promouvoir le crédit et informer les aînés, les associations et les propriétaires de résidences des nouvelles modalités d'application.

Par ailleurs, 548 617 bénéficiaires ont eu accès à la prime au travail, comparativement aux 28 630 personnes ayant bénéficié du programme APPORT lors de l'exercice précédent. Alors que ce dernier s'adressait uniquement aux familles biparentales et monoparentales avec enfant, la prime au travail s'adresse désormais à une part plus importante de la population, soit aux familles, aux couples sans enfant et aux personnes vivant seules.

Au 31 mars 2007, Revenu Québec a expédié, pour l'année d'imposition 2005, 5,9 millions d'avis de cotisation aux particuliers, dont 3,5 millions (59 %) étaient accompagnés de remboursements d'impôt totalisant 2,9 milliards de dollars. Concernant les sociétés, il a expédié plus de 332 000 avis de cotisation relatifs aux impôts, dont près de 85 000 (25,6 %) étaient accompagnés de remboursements d'une valeur de 1,5 milliard de dollars.

De plus, il a expédié aux mandataires, durant l'exercice financier 2006-2007, un peu plus de 6 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et aux retenues à la source. Il faut signaler que 92 % des déclarations expédiées aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite et réduit les coûts de l'administration de ces taxes pour les mandataires et pour Revenu Québec.

## Les engagements

Pour l'exercice 2006-2007, les engagements de Revenu Québec sont consignés dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* et le *Plan d'action 2006-2007*.

### La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* présente les engagements de Revenu Québec en matière de service à la clientèle. Elle regroupe une quinzaine d'indicateurs portant principalement sur les délais d'attente et de traitement et fixe les cibles que l'organisation souhaite atteindre. Les engagements suivants constituent le gage de qualité et de satisfaction des services offerts :

- faciliter l'accès à l'information, aux services et au personnel ;
- assurer un accueil respectueux, cordial et courtois ;
- veiller à avoir des communications utilisant un langage simple et clair et reflétant les efforts de simplification de l'administration de la fiscalité ;
- garantir en tout temps la protection des renseignements confidentiels ;
- traiter toute demande et tout dossier avec équité et selon les délais convenus.

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* est disponible dans le site Internet de Revenu Québec (**www.revenu.gouv.qc.ca**). La version abrégée de ce document est affichée dans tous les comptoirs de service de Revenu Québec. Elle figure également dans le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers*.

### Le *Plan d'action 2006-2007*

Le *Plan d'action 2006-2007* constituait la planification de la deuxième année de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2005-2008* de Revenu Québec. Ce dernier s'inscrit dans l'esprit des grandes orientations gouvernementales énoncées dans *Briller parmi les meilleurs*[2], le *Plan de modernisation 2004-2007* et le *Plan d'action du gouvernement en matière d'allègement règlementaire et administratif*.

Étant donné que la principale raison d'être de Revenu Québec est la perception des sommes dues à l'État, il a mis en place les activités de contrôle requises pour assurer une administration équitable de la fiscalité. L'orientation stratégique suivante traduit cet enjeu central :

- assurer l'équité dans l'administration de la fiscalité québécoise et des programmes confiés à l'organisation.

Par ailleurs, comme le système fiscal du Québec s'érige sur le principe de l'autocotisation, Revenu Québec privilégie un lien de confiance entre les contribuables et l'organisation. Par conséquent, les orientations stratégiques qui le guident dans l'accomplissement de sa mission sont les suivantes :

- adapter les services aux attentes et aux besoins des citoyens, des entreprises et du gouvernement, lesquels sont en constante évolution ;
- accroître l'efficience et la transparence de l'organisation.

Le plan d'action présente les orientations et les objectifs que l'organisation s'est fixés pour l'exercice 2006-2007. Il décrit les actions à poser et fixe les objectifs annuels. C'est au regard des résultats attendus et énoncés dans ce plan d'action que le présent exercice de reddition de comptes s'inscrit.

---

2. Ces trois documents sont déposés dans le Portail du gouvernement du Québec, à l'adresse **www.gouv.qc.ca**.

# Les ressources humaines, financières et informationnelles

Revenu Québec planifie l'affectation de ses ressources selon des objectifs d'optimisation de la gestion de la fiscalité québécoise et des services offerts aux citoyens et aux entreprises. Cette section présente la répartition des ressources de Revenu Québec en 2006-2007.

## Les ressources humaines

### Le personnel permanent

Au 31 mars 2007, Revenu Québec comptait 7 309 employés permanents, dont 57 % étaient des femmes et 43 % des hommes. L'organisation comptait 425 cadres, dont 38 % étaient des femmes et 62 % des hommes. Une baisse de 1,7 % des postes permanents est observée par rapport à l'exercice précédent. Au 31 mars 2007, il y avait près de 70 % de plus de postes en processus de dotation qu'au 31 mars 2006. Cette baisse est donc ponctuelle.

Par ailleurs, l'évolution des diverses catégories d'emploi au cours des trois dernières années reflète un phénomène propre à la modernisation des organisations, qui se traduit par une professionnalisation des activités.

Le tableau suivant présente la distribution par grandes catégories d'emploi du personnel permanent en poste au 31 mars 2007. Les postes vacants y sont exclus.

**Tableau 2 Personnel permanent en poste au 31 mars 2007**

| Catégories d'emploi | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|
| Cadres | 408 | 421 | 425 |
| Professionnels | 2 311 | 2 398 | 2 420 |
| Techniciens | 3 192 | 3 186 | 3 127 |
| Employés de bureau | 1 467 | 1 412 | 1 326 |
| Ouvriers | 10 | 11 | 11 |
| **Total** | **7 388** | **7 428** | **7 309** |

### L'effectif utilisé

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2007, Revenu Québec a utilisé 9 213 équivalents temps complet (ETC). Le tableau 3 présente l'effectif utilisé, réparti par activités principales, en nombre et en pourcentage, pour les trois derniers exercices.

**Tableau 3 Effectif utilisé par types d'activité**

| | 2004-2005 | | 2005-2006 | | 2006-2007 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Types d'activité** | **ETC** | **%** | **ETC** | **%** | **ETC** | **%** |
| **Activités liées aux particuliers** | | | | | | |
| Accueil, correspondance et téléphonie | 682,5 | | 651,5 | | 618,1 | |
| Traitement normalisé des déclarations | 264,0 | | 234,2 | | 229,6 | |
| Traitement des pensions alimentaires | 464,5 | | 441,5 | | 442,9 | |
| Cotisation et comptabilisation | 382,0 | | 387,5 | | 421,0 | |
| Contrôle fiscal | 643,6 | | 751,1 | | 714,0 | |
| Services administratifs et techniques | 185,8 | | 170,0 | | 187,6 | |
| **Total partiel** | **2 622,4** | **29,1** | **2 635,8** | **29,0** | **2 613,2** | **28,4** |
| **Activités liées aux entreprises** | | | | | | |
| Accueil, correspondance et téléphonie | 590,5 | | 542,4 | | 516,1 | |
| Traitement normalisé des déclarations | 74,9 | | 68,9 | | 69,9 | |
| Cotisation et comptabilisation | 342,2 | | 352,6 | | 342,9 | |
| Contrôle fiscal | 1 534,8[1] | | 1 556,8 | | 1 562,0 | |
| Services administratifs et techniques | 274,4 | | 276,7 | | 311,0 | |
| **Total partiel** | **2 816,8** | **31,2** | **2 797,4** | **30,7** | **2 801,9** | **30,4** |
| **Activités centralisées** | | | | | | |
| Oppositions et contentieux | 154,5 | | 136,4 | | 172,3 | |
| Politiques, législation et interprétation | 104,9 | | 101,5 | | 108,2 | |
| Plaintes et communications | 39,9 | | 37,2 | | 24,1 | |
| Biens non réclamés | 0 | | 0 | | 55,5 | |
| Technologies | 702,2 | | 828,7 | | 837,0 | |
| Recouvrement de créances | 773,9 | | 746,4 | | 783,8 | |
| Contrôle fiscal | 347,6[1] | | 473,5 | | 467,6 | |
| Traitement de masse | 176,0 | | 212,4 | | 196,8 | |
| Encaissement | 129,5 | | 106,1 | | 127,1 | |
| **Total partiel** | **2 428,5** | **27,0** | **2 642,2** | **29,0** | **2 772,4** | **30,0** |
| **Gestion de l'organisation** | | | | | | |
| Conseil | 19,1 | | 19,7 | | 18,0 | |
| Planification et administration centrale | 359,5 | | 335,6 | | 333,5 | |
| Services administratifs et techniques | 368,4 | | 267,9 | | 270,7 | |
| **Total partiel** | **747,0** | **8,3** | **623,2** | **6,9** | **622,2** | **6,8** |
| **Encadrement** | **404,5** | **4,5** | **399,8** | **4,4** | **403,6** | **4,4** |
| **Total général** | **9 019,2** | **100,0** | **9 098,4** | **100,0** | **9 213,3** | **100,0** |

1. Les données de l'exercice 2004-2005 ont été rajustées pour être comparables à celles des exercices 2005-2006 et 2006-2007.

La comparaison de l'effectif utilisé en 2006-2007 avec celui utilisé en 2005-2006 révèle une hausse globale de 114,9 ETC. Cet écart s'explique principalement par l'intégration des nouvelles activités de gestion des biens non réclamés ainsi que par l'intensification des activités de recouvrement des créances et du traitement des dossiers d'opposition. Par ailleurs, la diminution des effectifs affectés aux plaintes et aux communications résulte d'une réorganisation du secteur des communications qui a amené, entre autres, le transfert de sept ETC au ministère du Conseil exécutif.

Enfin, Revenu Québec a maintenu un ratio d'encadrement inférieur à la moyenne gouvernementale. Ce ratio représente le nombre moyen de personnes supervisées par gestionnaire. Au 31 mars 2007, le taux d'encadrement était de 1/23 alors que la moyenne gouvernementale était de 1/19.

### L'accueil d'étudiants

L'embauche d'étudiants fait partie des mesures mises de l'avant pour assurer le renouvellement de la fonction publique québécoise et pour fidéliser le plus tôt possible un bassin de main-d'œuvre qui représente la relève. Revenu Québec s'assure de tout mettre en œuvre pour que des étudiants puissent développer leurs compétences et acquérir de nouvelles expériences de travail.

Ainsi, Revenu Québec a accueilli 238 étudiants, dont 132 au cours de l'été 2006. De plus, 106 d'entre eux ont eu accès à des emplois à temps partiel.

L'objectif gouvernemental visant à faire une place équitable à la diversité ethnique québécoise a largement été atteint : 39,1 % des étudiants embauchés étaient anglophones, autochtones, membres de communautés culturelles ou handicapés. En outre, au cours de l'exercice financier 2006-2007, Revenu Québec a accueilli 103 étudiants stagiaires, dont le taux de représentativité des groupes cibles a atteint 20,4 %. Enfin, dans le cadre du programme Jeune fonctionnaire d'un jour, Revenu Québec a permis à une douzaine d'élèves des 4e et 5e années du secondaire de passer une journée dans ses bureaux. Ce programme sensibilise les jeunes à l'importance des services publics dans la vie de tous les jours et leur permet d'explorer un métier ou une profession.

### Le régime d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime d'aménagement et de réduction du temps de travail consistent à améliorer la qualité de vie du personnel en permettant notamment une meilleure conciliation entre le travail et la vie familiale. Les économies salariales ainsi réalisées sont utilisées pour assurer, entre autres, le maintien des emplois et le développement de l'employabilité.

Au 31 mars 2007, il y avait 1 810 adhérents à ce régime, soit un de plus qu'au 31 mars 2006. Parmi ces derniers se trouvaient 17 cadres, 520 professionnels et 1 273 techniciens, employés de bureau et ouvriers.

## Les ressources financières

Le budget total de Revenu Québec a atteint 1,2 milliard de dollars en 2006-2007, incluant le budget du compte de gestion de la taxe sur les produits et services, qui s'est établi à 128 millions de dollars.

Le tableau suivant présente les principales données.

**Tableau 4 Sommaire des écarts de budget et de dépenses**

| Par crédits | | | | | (milliers $) | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2004-2005 Dépenses[1] | 2005-2006 Dépenses[2] | 2006-2007 Dépenses[3] | 2006-2007 Budget | Écarts par rapport au budget 2006-2007 | Écarts de dépenses par rapport à 2005-2006 |
| **Crédits votés** | | | | | | |
| **Programme 01 – Administration fiscale** | | | | | | |
| Rémunération | 273 570 | 279 777 | 290 320 | 296 794 | - 6 474 | 10 543 |
| Fonctionnement | 84 098 | 87 236 | 76 629 | 87 598 | - 10 969 | - 10 607 |
| Amortissement – Immobilisations | 1 093 | 1 622 | 499 | 1 848 | - 1 349 | - 1 123 |
| Acquisition d'immobilisations et avances | 2 480 | 1 583 | 4 082 | 8 635 | - 4 553 | 2 499 |
| Transferts | 124 | 124 | 123 | 124 | - 1 | - 1 |
| **Affectation aux fonds spéciaux** | **115 478** | **109 512** | **114 762** | **116 774** | **- 2 012** | **5 250** |
| **Total partiel** | **476 843** | **479 854** | **486 415** | **511 773** | **- 25 358** | **6 561** |
| **Crédits permanents** | | | | | | |
| Mandataires fiscaux et allocation du ministre | 1 192 | 10 | 10 | 10 | 0 | 0 |
| Intérêts sur remboursement | 15 904 | 21 908 | 35 215 | 35 215 | 0 | 13 307 |
| Créances douteuses | 414 350 | 497 310 | 529 720 | 529 720 | 0 | 32 410 |
| **Total partiel** | **431 446** | **519 228** | **564 945** | **564 945** | **0** | **45 717** |
| **Total partiel** | **908 289** | **999 082** | **1 051 360** | **1 076 718** | **- 25 358** | **52 278** |
| **Crédits renouvelables[4]** | | | **6 860** | **6 860** | **0** | **6 860** |
| **Compte de gestion de la TPS[5]** | **125 113** | **124 767** | **130 971** | **128 167** | **2 804** | **6 204** |
| **Total général** | **1 033 402** | **1 123 849** | **1 189 191** | **1 211 745** | **- 22 554** | **65 342** |

1. Données provenant des comptes publics 2004-2005.
2. Données provenant des comptes publics 2005-2006.
3. Les données pour 2006-2007 sont provisoires. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.
4. La *Loi sur le curateur public* (LRQ, chap. C-81) prévoit que les honoraires, intérêts et autres sommes perçus par Revenu Québec en application de cette loi sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'exercice financier au cours duquel ils sont versés, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.
5. La dépense en 2006-2007 inclut une somme de 1,86 million de dollars pour les rajustements rétroactifs au 21 novembre 2001 relatifs à l'équité salariale.

### Les dépenses et le budget

Les dépenses se sont élevées à 1 189 millions de dollars. La majeure partie de l'écart entre les dépenses et le budget du programme d'administration fiscale en 2006-2007, soit 22,5 millions de dollars, concerne les crédits votés. Cet écart est principalement dû aux dépenses liées au fonctionnement et à la rémunération, qui ont été inférieures au budget respectivement de 11 millions de dollars et de 6,5 millions de dollars, de même qu'à des acquisitions d'immobilisations moindres de 4,6 millions de dollars.

La dépense liée à l'administration de la TPS s'est chiffrée à 131 millions de dollars, par rapport à une prévision de 128,2 millions de dollars. L'écart de 2,8 millions de dollars est principalement dû à l'utilisation d'un nombre d'années-personnes supérieur à celui prévu et au paiement des rajustements rétroactifs au 21 novembre 2001 relatifs à l'équité salariale.

### Les dépenses de 2006-2007 et celles de l'exercice précédent

Par rapport à l'exercice précédent, les dépenses liées aux crédits votés ont augmenté de 6,6 millions de dollars. Cet écart s'explique, en grande partie, par l'augmentation des dépenses de rémunération (10,5 millions de dollars) et celles d'affectation aux fonds spéciaux (5,2 millions de dollars) ainsi que par une baisse de 10,6 millions de dollars des dépenses de fonctionnement.

L'augmentation des dépenses de rémunération est principalement due à l'indexation de 2 % des échelles salariales et aux avancements d'échelon. La hausse des dépenses d'affectation aux fonds spéciaux, quant à elle, s'explique principalement par une augmentation des sommes versées au Fonds des technologies de l'information, à la suite de la livraison de projets de développement majeurs. Par ailleurs, la baisse des dépenses de fonctionnement de 10,6 millions de dollars est attribuable principalement à une réduction des dépenses associées aux frais postaux.

Concernant les crédits permanents, les dépenses ont augmenté de 45,7 millions de dollars. Cet écart est principalement dû à une hausse de 32,4 millions de dollars de la dépense de créances douteuses. Par ailleurs, la dépense d'intérêts sur remboursement a crû de 13,3 millions de dollars à la suite du règlement de certains dossiers importants.

Il est à noter que la prise en charge, depuis le 1er avril 2006, de l'administration provisoire des biens non réclamés a généré des dépenses de 6,9 millions de dollars en 2006-2007.

Finalement, la dépense liée à l'administration de la TPS sur le territoire québécois a connu une hausse de 6,2 millions de dollars attribuable principalement à la hausse du salaire moyen et au paiement des rajustements salariaux rétroactifs au 21 novembre 2001 relatifs à l'équité salariale.

### Les fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté, en tout ou en partie, par l'Assemblée nationale du Québec. Ce type de fonds permet de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation en précisant les dépenses et les revenus à cette fin.

Revenu Québec a la responsabilité des quatre fonds spéciaux suivants : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information et le Fonds de fourniture de biens ou de services. L'annexe 1 présente un sommaire des revenus et des dépenses pour chacun de ces fonds.

### La compensation financière pour l'administration de la taxe sur les produits et services (TPS)

Depuis 1992, Revenu Québec administre la TPS sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. Outre que l'application de la TPS et de la TVQ s'en trouve facilitée et que les coûts afférents à cette gestion sont réduits, les dédoublements de formalités administratives pour les mandataires sont évités. L'entente entre les deux gouvernements prévoit qu'ils se partagent en parts égales les coûts de l'administration conjointe de la TVQ et de la TPS sur le territoire québécois.

Le tableau suivant présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement canadien accorde pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois.

**Tableau 5 Compensation financière – TPS**

| | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|
| Salaire moyen ($) | 45 853 | 46 354 | 47 836 |
| Années-personnes (ensemble des taxes, incluant la TPS) | 3 154 | 3 113 | 3 114 |
| Années-personnes (TPS seulement) | 1 545 | 1 525 | 1 526 |
| Compensation financière (milliers $)[1] | 125 113 | 124 767 | 130 971 |
| Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars[2] | 566 427 | 597 436 | 612 071 |

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et pour la gestion des litiges. Par ailleurs, la compensation financière 2006-2007 inclut une somme de 1,86 million de dollars pour les rajustements salariaux rétroactifs au 21 novembre 2001 relatifs à l'équité salariale.

2. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada.

En 2006-2007, la compensation financière s'est établie à 131 millions de dollars, en hausse de 6,2 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique en majeure partie par une hausse du salaire moyen et par les rajustements relatifs à l'équité salariale.

## Les ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2006-2007, les ressources en technologies de l'information de Revenu Québec ont contribué à la réalisation de plusieurs projets d'envergure, dont les principaux sont les suivants :

- les refontes des systèmes de l'impôt des sociétés, de l'impôt des particuliers et de gestion de la TPS ;
- la poursuite de la mise en place du Régime québécois d'assurance parentale ;
- le jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus ;
- l'application de la norme 006 de l'Association canadienne des paiements, qui permet que les chèques et les pièces afférentes soient transmis aux institutions bancaires au moyen d'images virtuelles au lieu d'être produits en format papier ;
- la participation au développement de nouveaux services électroniques, dont clicSÉQUR, qui est le service d'authentification gouvernementale.

Le tableau suivant présente la répartition par fonctions de l'effectif consacré aux technologies de l'information.

**Tableau 6 Effectif consacré aux technologies de l'information à Revenu Québec**

| | ETC | | |
|---|---|---|---|
| | **2004-2005** | **2005-2006** | **2006-2007** |
| Administration | 144 | 144 | 151 |
| Entretien et amélioration | 590 | 593 | 572 |
| Développement | 364 | 427 | 394 |
| **Total** | **1 098** | **1 164** | **1 117** |

Pour l'exercice 2006-2007, une baisse de 33 ETC est observée dans les activités de développement. Cette diminution s'explique notamment par un investissement inférieur de 6,5 millions de dollars au Fonds des technologies de l'information par rapport à l'exercice précédent.

Outre des investissements pour les activités de développement du Fonds des pensions alimentaires (1,3 million de dollars) et du Fonds de perception (3,2 millions de dollars), l'investissement de Revenu Québec au Fonds des technologies de l'information totalise 67,3 millions de dollars.

**Tableau 7 Investissements en technologies de l'information**

| **Réalisations** | **M$** | **%** |
|---|---|---|
| Refontes des systèmes de l'impôt des particuliers, de l'impôt des sociétés et de gestion de la TPS | 27,5 | 40,9 |
| Application de décisions gouvernementales : | | |
| • Régime québécois d'assurance parentale | 1,6 | |
| • Jumelage de la déclaration annuelle de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus | 1,9<br>3,4 | 11,6 |
| • Administration des biens non réclamés | 0,9 | |
| • Implantation de SAGIR | | |
| Déploiement des services électroniques du gouvernement en ligne | 4,3 | 6,4 |
| Développements découlant des discours sur le budget | 4,3 | 6,4 |
| Autres travaux de développement portant sur la sécurité, la lutte contre l'évasion fiscale et la nouvelle norme de l'Association canadienne des paiements | 3,1 | 4,6 |
| **Total partiel** | **47,0** | **69,9** |
| Maintien des infrastructures réseau et de télécommunication, acquisitions et améliorations systémiques | 12,6 | 18,7 |
| **Total partiel** | **59,6** | **88,6** |
| Coûts indirects et frais financiers | 7,7 | 11,4 |
| **Total des investissements** | **67,3** | **100** |

L'organisation a consacré 59,6 millions de dollars aux nouveaux investissements dans les technologies de l'information, dont 27,5 millions de dollars pour la refonte des systèmes de mission, 19,5 millions de dollars pour différents projets, dont l'application des décisions gouvernementales, le déploiement des services électroniques et les développements découlant du discours sur le budget. Pour le maintien de l'infrastructure réseau et de télécommunication, les acquisitions et les améliorations systémiques, Revenu Québec a investi 12,6 millions de dollars. À ces investissements se sont ajoutés 7,7 millions de dollars en coûts indirects et en frais financiers capitalisables.

# En lien avec la qualité des services offerts

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* constitue un levier important pour améliorer la qualité des services ainsi qu'un outil de mobilisation efficace dans la poursuite des objectifs visés. Celle de Revenu Québec contient 16 indicateurs pour lesquels les résultats atteints en 2006-2007 figurent dans les pages suivantes.


La satisfaction des clientèles ..... p. 42
Les appels téléphoniques ..... p. 44
L'accueil aux comptoirs de service ..... p. 45
La correspondance ..... p. 46
Les services électroniques ..... p. 47
Les pensions alimentaires ..... p. 48
La déclaration de revenus des particuliers ..... p. 50
La déclaration de revenus des sociétés ..... p. 52
L'inscription des nouvelles entreprises ..... p. 53
Le remboursement de taxe à titre de mandataire ..... p. 54
L'opposition à une décision ..... p. 55

## La satisfaction des clientèles

Revenu Québec évalue la satisfaction des clientèles tous les trois ans. En mai 2006, il a réalisé deux sondages téléphoniques[3], l'un auprès des particuliers et l'autre auprès des entreprises, afin de mesurer leur niveau de satisfaction à l'égard des services offerts.

En ce qui concerne les plaintes[4], Revenu Québec considère que leur gestion est un moyen privilégié pour améliorer les façons de faire, corriger certaines situations et proposer des modifications à des politiques, à des directives, à des pratiques et à des procédures administratives. L'organisation s'engage à donner une réponse à 80 % des plaintes dans un délai de moins de 35 jours.

| Indicateurs 2006-2007 | Cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Taux de satisfaction de la clientèle. | Sondage tous les trois ans. | Réalisé |
| Pourcentage des plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours. | 80 % | 91,2 % |

### Les sondages de clientèles

Selon les résultats respectifs des deux sondages réalisés en mai 2006[5], 35,1 % des particuliers et 69,2 % des entreprises ont eu un contact actif[6] avec Revenu Québec au cours des douze derniers mois. Les résultats indiquent que 78,6 % des particuliers se disent globalement satisfaits ou très satisfaits des services de Revenu Québec. Du côté des entreprises, 74,4 % se disent globalement satisfaites ou très satisfaites des services de Revenu Québec.

Pour ce qui est des services électroniques, 85,6 % des particuliers et 84,6 % des entreprises qui les ont utilisés s'en sont dits satisfaits ou très satisfaits. En outre, 94 % des particuliers et des entreprises se disent prêts à réutiliser ces services.

3. La sélection des répondants a été effectuée au hasard à partir de listes téléphoniques publiques. Revenu Québec n'a ainsi fourni aucun nom ou renseignement confidentiel en provenance de ses fichiers.

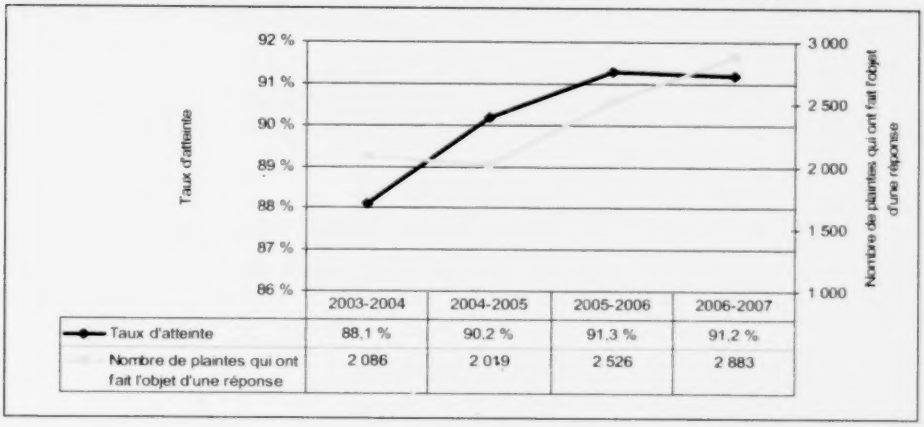
4. Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction, par un citoyen ou une entreprise, ou leur représentant respectif, transmise auprès d'une personne en autorité (gestionnaire ou responsable des plaintes), à l'égard de son dossier ou de la qualité du service rendu.

5. Ces sondages ont été commentés dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* de Revenu Québec.

6. Un contact actif avec Revenu Québec correspond à une communication de toute nature engagée par le particulier ou par l'entreprise, autre que l'envoi par la poste de tout formulaire de déclaration requis pour satisfaire à des obligations fiscales courantes ou pour verser des acomptes provisionnels.

## Le traitement des plaintes

**Graphique 1 Pourcentage des plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours**




| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|
| Taux d'atteinte | 88,1 % | 90,2 % | 91,3 % | 91,2 % |
| Nombre de plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse | 2 086 | 2 019 | 2 526 | 2 883 |

Le pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours est sensiblement le même que celui enregistré en 2005-2006, soit 91,2 %.

En 2006-2007, le nombre de plaintes reçues a été de 2 833 comparativement à 2 590 en 2005-2006, ce qui représente une hausse de 9 %. Celle-ci peut s'expliquer par l'adaptation à des nouveaux processus mis en place et aux délais survenus lors de ces périodes de transition.

## Les appels téléphoniques

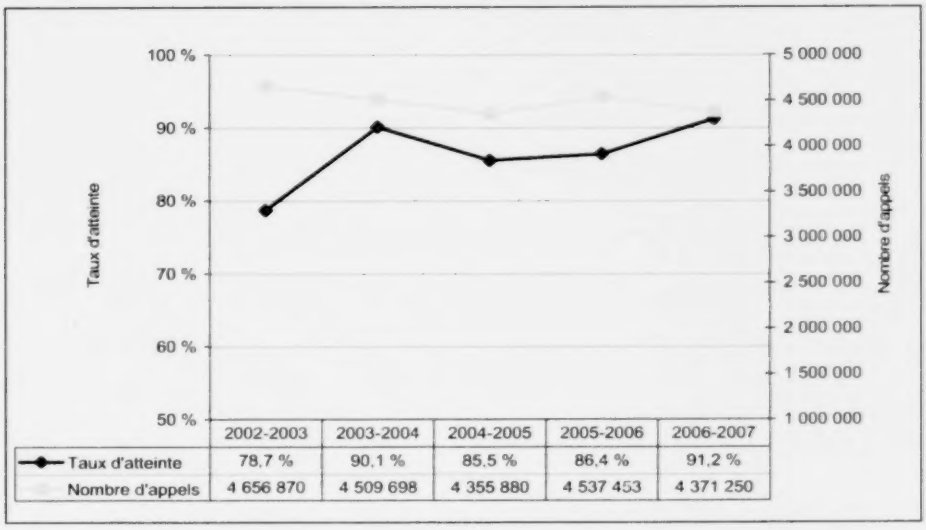
Revenu Québec fournit un service téléphonique de renseignements sans frais et accessible sur tout le territoire québécois. Il maintient également un service téléphonique adapté pour les malentendants.

L'organisation s'engage à prendre 80 % des appels téléphoniques concernant une demande de renseignement général ou le traitement d'un dossier dans un délai de deux minutes. Lorsque ce délai ne peut pas être respecté, un message automatisé prévient de son prolongement et indique approximativement le délai d'attente supplémentaire.

De plus, Revenu Québec s'engage à ce que 90 % des personnes qui appellent aient accès à une ligne téléphonique du service à la clientèle.

| Indicateurs 2006-2007 | Cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes. | 80 % | 91,2 % |
| Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique. | 90 % | 92 % |

**Graphique 2 Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes[1]**




| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'atteinte | 78,7 % | 90,1 % | 85,5 % | 86,4 % | 91,2 % |
| Nombre d'appels | 4 656 870 | 4 509 698 | 4 355 880 | 4 537 453 | 4 371 250 |

1. Le délai de réponse prescrit est de deux minutes depuis 2004-2005 ; il était d'une minute auparavant.

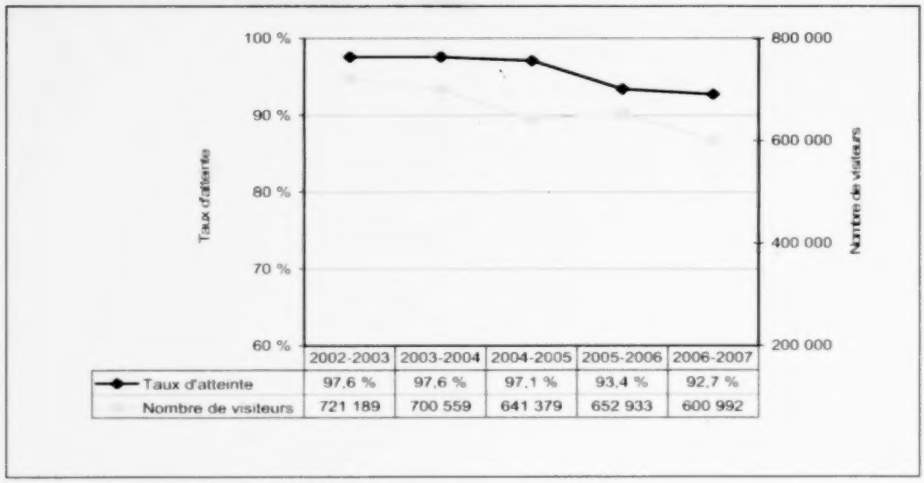
En 2006-2007, le nombre total d'appels reçus a fléchi, passant de 4 537 453 à 4 371 250 appels téléphoniques, ce qui représente une diminution de 3,7 %. Par ailleurs, le nombre d'appels pris en moins de deux minutes a progressé de cinq points de pourcentage, passant de 86,4 % à 91,2 %. En ce qui concerne le taux d'accessibilité, la cible de 90 % a été dépassée. Ce taux est demeuré relativement stable au cours des dernières années.

## L'accueil aux comptoirs de service

Revenu Québec s'engage à accueillir toute personne se présentant à l'un de ses 16 comptoirs de service dans un délai de 20 minutes. Tous les bureaux sont accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

| Indicateur 2006-2007 | Cible | Résultat |
|---|---|---|
| Pourcentage des visiteurs rencontrés à un comptoir de service dans un délai de 20 minutes. | 80 % | 92,7 % |

**Graphique 3 Pourcentage des visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes**




| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'atteinte | 97,6 % | 97,6 % | 97,1 % | 93,4 % | 92,7 % |
| Nombre de visiteurs | 721 189 | 700 559 | 641 379 | 652 933 | 600 992 |

Le nombre de personnes se présentant aux comptoirs de service de Revenu Québec a diminué au cours du dernier exercice, passant de 652 933 à 600 992 visiteurs, ce qui représente une baisse de 8 %. En 2006-2007, le délai d'attente aux comptoirs de service a été de 20 minutes ou moins pour 92,7 % des visiteurs, dépassant largement la cible de 80 %.

Outre la popularité croissante de la prestation électronique de services qui a un impact direct sur l'achalandage des comptoirs de service, cette diminution peut aussi s'expliquer par la mise en place d'une approche libre-service pour les entreprises dans les bureaux d'accueil. Cette approche s'est concrétisée par la distribution autonome de formulaires, l'accès à des téléphones permettant de joindre directement le centre d'appels ainsi que l'implantation d'un système de prise de rendez-vous assurant aux entreprises une réponse complète à leurs questions, au moment qui leur convient. De plus, la réalisation d'un projet pilote concernant le timbrage mécanisé des déclarations et des bordereaux de paiement a également contribué à une baisse de l'achalandage aux comptoirs de service.

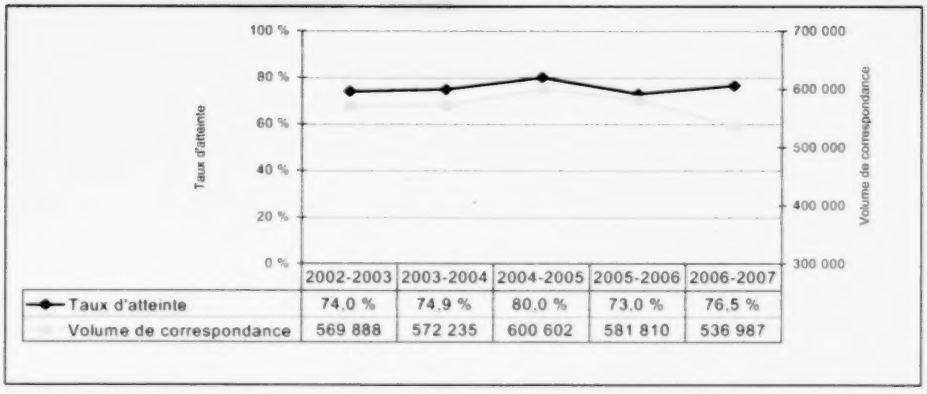
Finalement, des modifications fiscales implantées lors des années antérieures, comme les versements anticipés de la prime au travail et des frais de garde d'enfants, sont bien intégrées et se traduisent par un nombre moins important de visites aux comptoirs de service.

## La correspondance

**Revenu Québec s'engage à donner suite à 75 % des demandes effectuées par correspondance dans un délai de 35 jours.**

| Indicateur 2006-2007 | Cible | Résultat |
|---|---|---|
| Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours après sa réception. | 75 % | 76,5 % |

**Graphique 4 Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours**




| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'atteinte | 74,0 % | 74,9 % | 80,0 % | 73,0 % | 76,5 % |
| Volume de correspondance | 569 888 | 572 235 | 600 602 | 581 810 | 536 987 |

Le pourcentage de la correspondance traité en moins de 35 jours a atteint 76,5 %, dépassant ainsi la cible fixée à 75 %. Le volume de la correspondance a fléchi de 7,7 %, passant de 581 810 à 536 987.

Cette diminution est en partie imputable à

- une baisse du nombre de changements d'adresse traités par la correspondance ;
- une plus grande utilisation du courriel ;
- l'utilisation accrue de logiciels informatiques pour produire les déclarations de revenus, ce qui réduit les risques d'erreurs et, par conséquent, le volume de la correspondance.

Par ailleurs, en plus de la correspondance reçue par le courrier postal, Revenu Québec a reçu 26 031 courriels en 2006-2007. Dans 95 % des cas, il a communiqué avec les auteurs de ces courriels dans un délai de 48 heures ou moins.

## Les services électroniques

À Revenu Québec, les services électroniques sont accessibles jour et nuit, sauf lors des périodes de maintenance. Celles-ci ont habituellement lieu le dimanche, entre 3 h et 7 h.

| Indicateur 2006-2007 | Cible | Résultat |
|---|---|---|
| Taux d'accessibilité aux services électroniques. | 98 % | 98 % |

Le taux d'accessibilité aux services électroniques est un indicateur qui représente la proportion de temps de service réel, c'est-à-dire sans pannes, par rapport au temps de service planifié. Celui-ci représente la différence entre le temps total pour une période donnée et le temps requis pour la maintenance des systèmes informatiques.

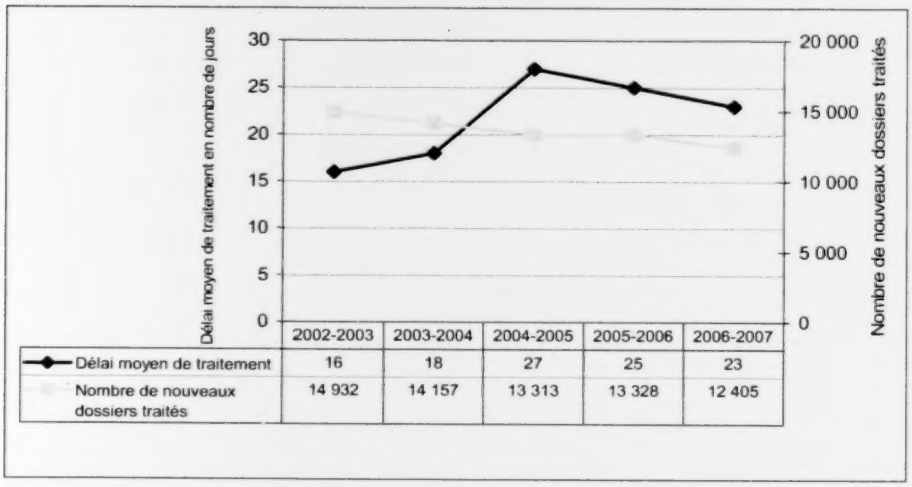
En 2006-2007, le taux d'accessibilité aux services électroniques a atteint 98 % du temps de service réel, atteignant ainsi la cible fixée et dépassant le résultat enregistré lors de l'exercice précédent, qui avait été de 96,1 %.

## Les pensions alimentaires

Revenu Québec s'engage à traiter une nouvelle demande de pension alimentaire dans un délai de moins de 30 jours. Il s'engage également à effectuer, dans 100 % des cas, une première intervention de recouvrement dans un délai cible de 30 jours suivant le refus de payer du débiteur. Cette première intervention peut être une demande de communiquer avec un membre du personnel du Centre de perception fiscale, une communication téléphonique, une demande de paiement ou un recours administratif ou judiciaire.

| Indicateurs 2006-2007 | Cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Délai moyen de traitement des nouvelles demandes de pension alimentaire. | 30 jours | 23 jours |
| Pourcentage des dossiers ayant fait l'objet d'une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours suivant le refus de payer la pension alimentaire et les frais. | 100 % | 100 % |

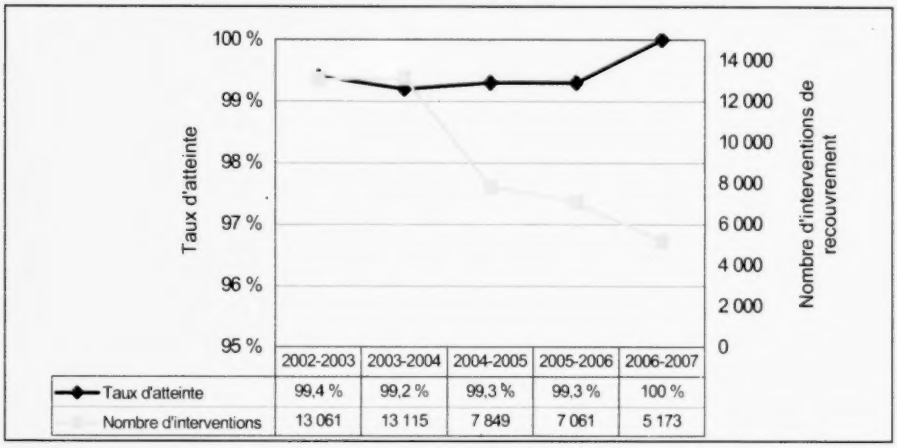
**Graphique 5 Pensions alimentaires – Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers**




| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Délai moyen de traitement | 16 | 18 | 27 | 25 | 23 |
| Nombre de nouveaux dossiers traités | 14 932 | 14 157 | 13 313 | 13 328 | 12 405 |

En 2006-2007, Revenu Québec a traité les dossiers de pension alimentaire dans un délai moyen de 23 jours, ce qui se situe bien en deçà de la cible de 30 jours.

**Graphique 6** **Pensions alimentaires – Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours**




| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'atteinte | 99,4 % | 99,2 % | 99,3 % | 99,3 % | 100 % |
| Nombre d'interventions | 13 061 | 13 115 | 7 849 | 7 061 | 5 173 |

En 2006-2007, Revenu Québec a effectué une première intervention dans un délai de 30 jours, dans la totalité des 5 173 dossiers traités. Le nombre de ces dossiers a diminué de 27 % par rapport à l'exercice précédent. Cette baisse est attribuable, entre autres, aux mesures d'optimisation des processus permettant à la Direction principale des pensions alimentaires d'intervenir elle-même dans la majorité des dossiers de créances alimentaires, et ce, sans la participation du Centre de perception fiscale. Par ailleurs, le nombre de dossiers confiés au Centre a été inférieur de 11,2 % à la prévision établie pour l'exercice 2006-2007.

Tout comme en 2005-2006, la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai moyen de six jours.

## La déclaration de revenus des particuliers

Revenu Québec s'engage à transmettre les remboursements, ou à délivrer les avis de cotisation, en respectant les délais suivants :

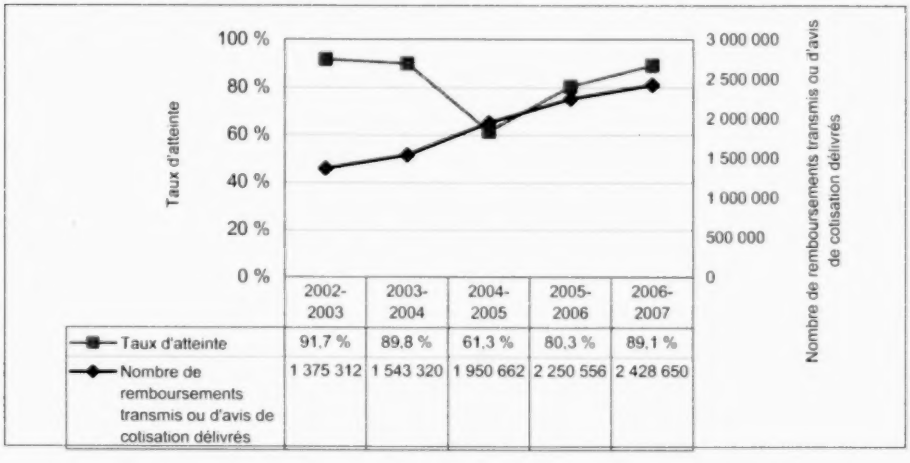
- 14 jours pour la déclaration de revenus par voie électronique ;
- 28 jours pour la déclaration de revenus sur support papier.

| Indicateurs 2006-2007 | Cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 14 jours suivant la réception d'une déclaration de revenus par voie électronique. | 90 % | 89,1 % |
| Pourcentage des avis de cotisation ou des remboursements transmis dans un délai de 28 jours de la réception d'une déclaration de revenus sur support papier. | 70 % | 73,7 % |

En 2006-2007, Revenu Québec a transmis des remboursements, ou délivré des avis de cotisation, en ce qui concerne 6 075 775 déclarations de revenus des particuliers.

Le graphique suivant illustre l'intérêt croissant des particuliers pour le mode de transmission électronique, qui leur permet de recevoir leur remboursement ou leur avis de cotisation dans un délai plus court que s'ils avaient utilisé un formulaire papier pour produire leur déclaration de revenus.

**Graphique 7 Particuliers – Pourcentage des remboursements ou des avis de cotisation transmis dans un délai de 14 jours pour les déclarations électroniques**

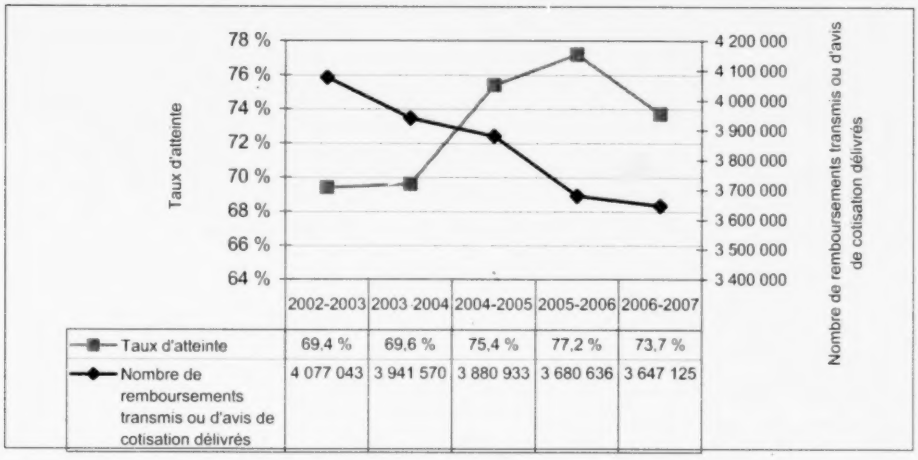



| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'atteinte | 91,7 % | 89,8 % | 61,3 % | 80,3 % | 89,1 % |
| Nombre de remboursements transmis ou d'avis de cotisation délivrés | 1 375 312 | 1 543 320 | 1 950 662 | 2 250 556 | 2 428 650 |

Ainsi, au cours des cinq dernières années, le recours à la déclaration de revenus électronique a connu une augmentation continue et importante de 76 %. En 2006-2007, le nombre de déclarations électroniques est passé de 2 250 566 à 2 428 650, ce qui représente une hausse de 7,9 %. De plus, Revenu Québec a obtenu une meilleure performance qu'au cours des deux exercices précédents, puisque la cible de 90 % a presque été atteinte en ce qui concerne le délai de remboursement pour les déclarations électroniques.

Le graphique suivant illustre la baisse de 10,5 % du nombre de déclarations de revenus des particuliers sur support papier au cours des cinq dernières années. Cette diminution reflète une adhésion croissante des particuliers à la prestation électronique de services.

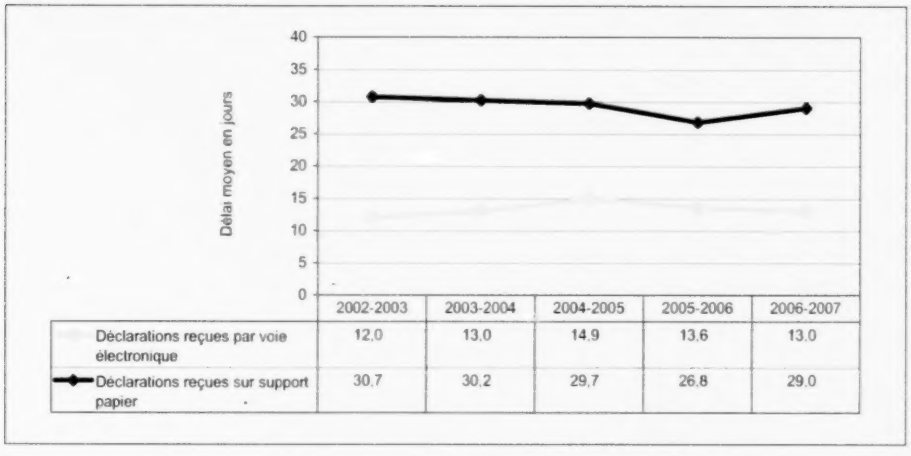
**Graphique 8 Particuliers – Pourcentage des remboursements ou des avis de cotisation transmis dans un délai de 28 jours pour les déclarations sur support papier**




| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'atteinte | 69,4 % | 69,6 % | 75,4 % | 77,2 % | 73,7 % |
| Nombre de remboursements transmis ou d'avis de cotisation délivrés | 4 077 043 | 3 941 570 | 3 880 933 | 3 680 636 | 3 647 125 |

En 2006-2007, le nombre de remboursements transmis, ou d'avis de cotisation délivrés, a continué de baisser, passant de 3 680 636 à 3 647 125 pour les déclarations sur support papier. La cible de 70 % a été atteinte, bien qu'une baisse de 3,5 points de pourcentage soit observée par rapport à 2005-2006.

**Graphique 9 Particuliers – Délai moyen de transmission des remboursements ou des avis de cotisation**




| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Déclarations reçues par voie électronique | 12,0 | 13,0 | 14,9 | 13,6 | 13,0 |
| Déclarations reçues sur support papier | 30,7 | 30,2 | 29,7 | 26,8 | 29,0 |

Au cours des cinq dernières années, les délais de traitement se sont maintenus, tant pour les déclarations sur support papier que pour celles reçues par voie électronique. Pour les déclarations électroniques, le délai moyen de traitement a été de 13 jours en 2006-2007, soit 0,6 jour de moins qu'en 2005-2006 et 1 jour de moins que la cible de 14 jours. Pour les déclarations de revenus reçues sur support papier, le délai moyen de transmission a été de 29 jours, soit 1 jour de plus que la cible de 28 jours.

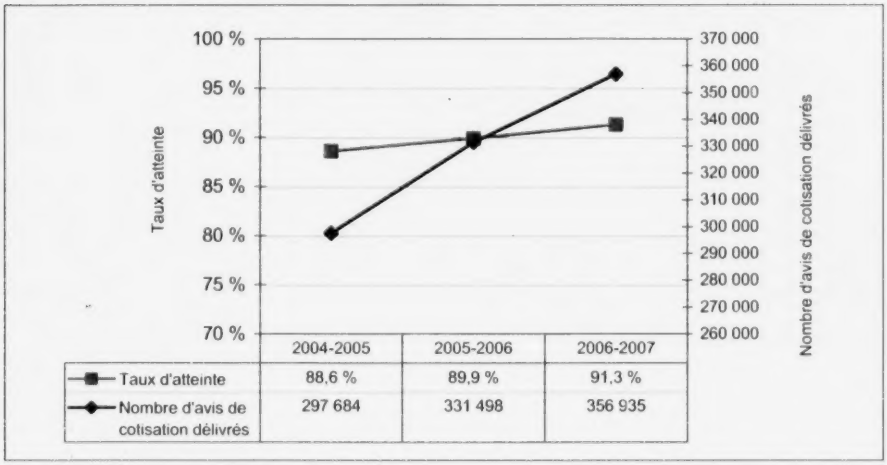
## La déclaration de revenus des sociétés

Revenu Québec s'engage à délivrer aux entreprises leur avis de cotisation dans un délai de 100 jours suivant la réception de leur déclaration de revenus.

| Indicateur 2006-2007 | Cible | Résultat |
|---|---|---|
| Pourcentage des avis de cotisation transmis dans un délai de 100 jours suivant la réception d'une déclaration de revenus des sociétés. | 85 % | 91,3 % |

Le graphique suivant présente les résultats concernant les déclarations de revenus des sociétés.

**Graphique 10 Entreprises – Pourcentage des avis de cotisation transmis dans un délai de 100 jours**[1]




1. Les données pour cet indicateur sont disponibles depuis l'exercice 2004-2005.

En 2006-2007, Revenu Québec a reçu 356 935 déclarations de revenus des sociétés et, pour 91,3 % d'entre elles, un avis de cotisation a été délivré dans un délai de 100 jours. La cible annuelle, fixée à 85 %, a donc été dépassée de 6,3 points de pourcentage.

## L'inscription des nouvelles entreprises

Les entreprises peuvent s'inscrire aux fichiers de Revenu Québec de trois façons, soit par Internet, par courrier et à ses comptoirs de service. Revenu Québec s'est fixé comme objectif de leur attribuer un numéro d'inscription sans délai lorsque la demande est faite par Internet ou à ses comptoirs de service, et dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.

| Indicateurs 2006-2007 | Cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne se présente à un comptoir de service ou en fait la demande par Internet. | 100 % | 100 % |
| Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est effectuée par courrier. | 75 % | 87,9 % |

En 2006-2007, ce sont 58 147 entreprises qui se sont inscrites aux fichiers de Revenu Québec, comparativement à 60 386 lors de l'exercice précédent, ce qui constitue une baisse de 3,8 %.

Depuis septembre 2003, Revenu Québec fait une promotion active du service d'inscription par Internet qui offre, notamment, l'avantage d'être accessible en tout temps. En 2006-2007, 5 841 numéros d'inscription ont été attribués sans délai, comparativement à 5 386 en 2005-2006. Ces numéros d'inscription sont attribués sans délai lorsque la demande de l'entreprise est complète et satisfait à l'ensemble des exigences du service électronique.

En 2006-2007, 9 119 demandes d'inscription ont été effectuées par courrier et 87,9 % de ces demandes ont été traitées dans un délai de moins de 35 jours. Les inscriptions par correspondance ont diminué de 8,6 %, ce qui témoigne de l'intérêt croissant pour la prestation électronique de services.

Lorsqu'une personne se présente à l'un des comptoirs de service de Revenu Québec, et qu'elle a en sa possession tous les renseignements et les documents requis, elle reçoit un numéro d'inscription sans délai. En 2006-2007, 43 187 numéros d'inscription ont été fournis sans délai dans les différents bureaux d'accueil, soit 1 833 de moins qu'en 2005-2006.

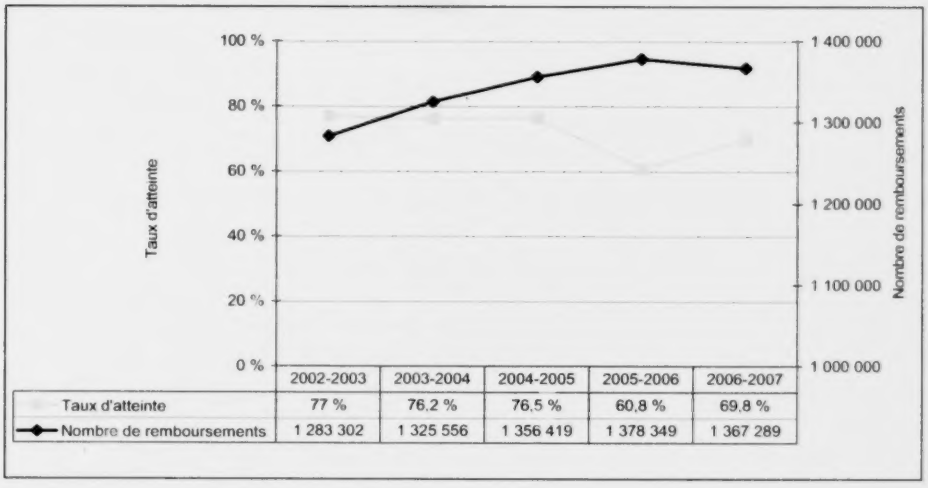
## Le remboursement de taxe à titre de mandataire

Cet indicateur tient compte de tous les remboursements de taxes effectués par Revenu Québec, autant ceux pour la taxe de vente du Québec (TVQ) que ceux pour la taxe sur les produits et services (TPS).

| Indicateur 2006-2007 | Cible | Résultat |
|---|---|---|
| Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours. | 75 % | 69,8 % |

Le graphique suivant présente les résultats concernant les remboursements de taxes.

**Graphique 11 Remboursement de la taxe sur les intrants – Pourcentage des demandes traitées dans un délai de 30 jours**




| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'atteinte | 77 % | 76,2 % | 76,5 % | 60,8 % | 69,8 % |
| Nombre de remboursements | 1 283 302 | 1 325 556 | 1 356 419 | 1 378 349 | 1 367 289 |

Au cours de l'exercice 2006-2007, Revenu Québec a traité 1 367 289 demandes de remboursement de taxes (TVQ et TPS), et 69,8 % de ces demandes l'ont été en moins de 30 jours. Ces résultats sont meilleurs que ceux enregistrés en 2005-2006, mais ils demeurent de cinq points de pourcentage inférieurs à la cible.

Au cours du mois de mai 2006, un problème informatique a causé l'arrêt temporaire des mises à jour du système de traitement des déclarations de taxes pendant 11 jours, venant ainsi influencer à la baisse les résultats associés à cet objectif. La situation est revenue à la normale dès juillet 2006.

## L'opposition à une décision

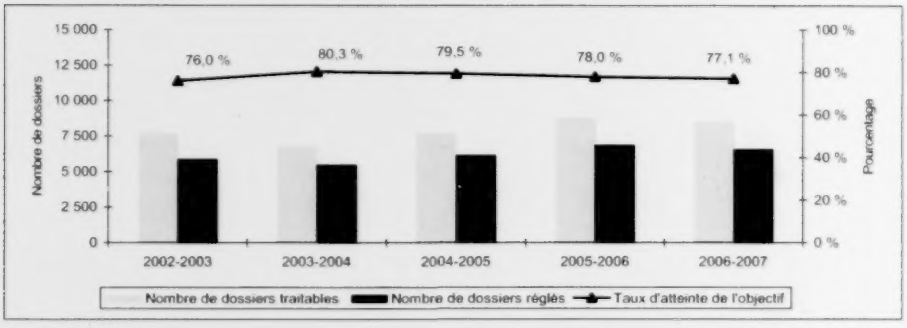
L'opposition est un recours administratif permettant à un contribuable ou à un mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants de Revenu Québec afin de s'assurer de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède le recours aux tribunaux. La révision de l'avis de cotisation est confiée aux directions des oppositions de Montréal ou de Québec. Celles-ci sont des unités distinctes de celles qui établissent les cotisations, favorisant ainsi l'impartialité du processus.

Revenu Québec s'engage à communiquer sa décision et les motifs la justifiant, à propos d'un avis d'opposition, dans un délai de six mois suivant sa réception.

| Indicateur 2006-2007 | Cible | Résultat |
|---|---|---|
| Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans un délai de six mois suivant la réception de l'avis d'opposition. | 75 % | 77,1 % |

Le graphique suivant présente les résultats concernant les oppositions pour les cinq dernières années.

**Graphique 12 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition**




Au cours du dernier exercice, l'organisation a maintenu, comme pour les exercices précédents, le pourcentage des dossiers réglés dans un délai de six mois au-dessus de la cible de 75 %. Par ailleurs, le nombre de dossiers traitables a connu une baisse de 3,1 %.

# La performance de Revenu Québec

## En lien avec les objectifs stratégiques poursuivis

Le *Plan d'action 2006-2007* de Revenu Québec comporte trois grandes orientations qui comptent chacune une série d'objectifs et d'actions pour lesquels les résultats atteints sont présentés dans les pages suivantes.

L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles


L'utilisation des services électroniques ..... p. 59
La simplification de l'administration de la fiscalité ..... p. 64
L'allègement des structures de l'État ..... p. 66
La restructuration des systèmes technologiques liés à l'administration de la TPS ..... p. 68


L'administration équitable de la fiscalité et des programmes sociofiscaux


La perception des sommes dues ..... p. 69
L'optimisation du contrôle fiscal ..... p. 72
Les interventions en matière de fraude, d'évasion fiscale et de travail au noir ..... p. 77
Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires ..... p. 79
L'administration des programmes sociofiscaux ..... p. 84
L'administration des pensions alimentaires ..... p. 86
L'administration des biens non réclamés ..... p. 87


L'efficience et la transparence de l'organisation


La performance organisationnelle ..... p. 89
La modernisation de l'organisation ..... p. 90
La mobilisation, le transfert des connaissances et la relève de la main-d'œuvre ..... p. 92

## L'adaptation des services aux besoins et aux attentes des clientèles

# L'utilisation des services électroniques

**Objectif**

D'ici 2008, accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats |
|---|---|---|
| D'ici 2008, augmenter l'utilisation des services électroniques Clic Revenu de 200 % et des autres services de 15 %. | Hausse graduelle de l'utilisation des services électroniques Clic Revenu.<br>Cible : 140 % après deux ans. | Hausse de 256 % après deux ans. |
| | Hausse de l'utilisation des services électroniques autres que les services Clic Revenu.<br>Cible : 15 % | Hausse de 11 %. |
| | Taux de paiements par voie électronique.<br>Cible : 15 % | 16,4 % du nombre total de paiements. |
| Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels. | Réalisations se rapportant à l'amélioration des services existants. | • Simplification du service d'inscription des sociétés à Clic Revenu et de la gestion des procurations.<br>• Ajout d'une institution bancaire offrant des services de paiement.<br>• Recherche de partenaires pour la conception de logiciels. |
| | Nombre de nouveaux services mis en ligne. | Un nouveau service mis en ligne, qui facilite les ententes de paiement. |
| Collaborer à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux. | Réalisations liées à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux. | Collaboration aux projets suivants :<br>• Infothèque gouvernementale<br>• Environnement d'essai<br>• Évolution de clicSÉQUR<br>• Portail gouvernemental de services aux entreprises<br>• Espace Citoyens |

Pour Revenu Québec, la prestation électronique de services constitue l'assise de la modernisation de ses services. En effet, les services électroniques sont adaptés aux besoins et aux attentes des diverses clientèles. Ils sont également sécuritaires et garantissent la protection des renseignements confidentiels. Ils sont déployés grâce à un partenariat avec des concepteurs de logiciels et des institutions bancaires, en lien avec les services gouvernementaux (clicSÉQUR, le Service québécois de changement d'adresse et le portail gouvernemental de services aux entreprises).

Revenu Québec offre à ses clientèles une large gamme de services électroniques. Ce faisant, il satisfait les besoins d'une part de plus en plus importante de citoyens et d'entreprises qui optent pour le mode électronique. L'organisation améliore également la qualité des services, réalise des gains de productivité et contribue activement au développement du gouvernement en ligne.

## Des services électroniques en hausse

Sur une période de trois ans, soit d'avril 2005 à mars 2008, Revenu Québec vise une augmentation de 200 % de l'utilisation des services électroniques Clic Revenu. La cible de 140 % fixée pour 2006-2007 est donc une cible cumulative et correspond à l'an deux de trois.

Comme le montre le tableau suivant, le volume des transactions électroniques totalise 183 500 transactions à Clic Revenu par rapport à 51 500 pour l'exercice de référence 2004-2005, ce qui constitue une progression de 256 %.

**Tableau 8 Volume des principales transactions électroniques – Clic Revenu**

| | 2004-2005[1] | 2005-2006 | 2006-2007 | Variation 2006-2007/ 2004-2005[2] |
|---|---|---|---|---|
| | Milliers | | | |
| Inscription des entreprises à Clic Revenu | 10,7 | 23,9 | 10,3 | - 4 % |
| Inscription des particuliers à Clic Revenu | 14,6 | 51,6 | 50,2 | 245 % |
| Déclaration de taxes (TPS, TVQ et autres) | 15,6 | 61,9 | 82,1 | 427 % |
| Déclaration de retenues à la source | 6,1 | 14,9 | 24,5 | 304 % |
| Production du sommaire de l'employeur | 2,6 | 4,9 | 6,3 | 141 % |
| Retenues de pension alimentaire | s. o. | 0,8 | 1,1 | s. o. |
| Déclaration de revenus des sociétés | s. o. | 0,4 | 5,2 | s. o. |
| Arrêt ou reprise de la réception de la Trousse employeur | 1,9 | 4,0 | 3,8 | 93 % |
| **Total – Services Clic Revenu** | **51,5** | **162,4** | **183,5** | **256 %** |

1. L'exercice 2004-2005 est la période de référence.

2. Le calcul de la variation entre les résultats de l'exercice 2006-2007 et l'année de référence 2004-2005 a été effectué à partir des volumes exacts pour les deux exercices visés. Comme le tableau présente des résultats tirés de chiffres arrondis, il se peut que certains pourcentages de variation présentent des différences de quelques points de pourcentage.

Les services électroniques dont la croissance est la plus marquée sont la production électronique des déclarations de taxes (427 %) et les retenues à la source (304 %). Les retenues de pension alimentaire et la production électronique de la déclaration de revenus des sociétés sont de nouveaux services implantés en 2005-2006.

En 2006-2007, le volume des transactions du service d'inscription des entreprises à Clic Revenu s'apparente à celui atteint en 2004-2005, soit un peu plus de 10 000 transactions. La baisse importante comparativement à l'exercice 2005-2006 découle des 9 000 demandes d'inscription supplémentaires effectuées par les entreprises à la suite des arrêts de travail du personnel affecté aux services à la clientèle de Montréal et de Québec. Pour éviter des délais, Revenu Québec avait encouragé les entreprises à s'inscrire à Clic Revenu afin qu'elles traitent par voie électronique plutôt que par courrier. Le nombre d'inscriptions s'établit généralement entre 700 et 1 500 par mois.

Revenu Québec a participé à divers évènements publics pour mieux faire connaître ses services électroniques. La participation à ce type d'activité fait en effet partie d'une stratégie visant à accroître le niveau d'inscription à ses services ainsi qu'à accentuer la fidélisation de la clientèle. En 2006-2007, l'organisation a notamment participé au congrès annuel de l'Association de planification fiscale et financière (Montréal), au Forum de la Performance organisé par l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec (Chicoutimi) ainsi qu'au salon Investir soi-même en bourse (Montréal).

En ce qui concerne les services électroniques autres que Clic Revenu, Revenu Québec visait une augmentation de 15 % en 2006-2007. Les résultats indiquent une hausse de 11 %. Cette situation s'explique principalement par une réception plus lente, relevée au 31 mars 2007, des déclarations de revenus des particuliers, comparativement à la situation observée à la même date en 2006. Or, les déclarations de revenus électroniques comptent pour près de 50 % de la détermination de la valeur de cet indicateur, qui englobe huit services, comme le montre le tableau suivant.

**Tableau 9 Volume des principales transactions électroniques – Autres services**

| | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Variation 2006-2007/ 2005-2006 |
|---|---|---|---|---|
| | Milliers | | | |
| ImpôtNet Québec – Particuliers | 1 929,5 | 2 192,2 | 2 349,2 | 7 % |
| Inscription d'une entreprise aux fichiers de Revenu Québec | 3,3 | 5,4 | 5,9 | 8 % |
| Paiements électroniques | 1 353,1 | 1 663,1 | 1 953,8 | 17 % |
| Service Info-remboursement | 406,2 | 349,4 | 312,7 | - 11 % |
| Avis de cotisation électronique | 7,3 | 41,7 | 50,9 | 22 % |
| Changement d'adresse | 115,7 | 167,7 | 227,3 | 36 % |
| Validation d'un numéro de TVQ | 35,5 | 45,0 | 53,1 | 18 % |
| Commande de publications et de formulaires | 36,5 | 38,8 | 35,9 | - 8 % |
| **Total – Autres services électroniques** | **3 887,1** | **4 503,3** | **4 988,8** | **11 %** |

Les services électroniques dont la croissance est la plus importante sont les paiements électroniques (17 %), la consultation de l'avis de cotisation électronique des particuliers (22 %) et les changements d'adresse (36 %) des particuliers et des entreprises.

Par ailleurs, le nombre de visites du site Internet a augmenté de 14 %, comme le montre le tableau suivant.

**Tableau 10 Fréquentation du site Internet**

| | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Variation 2006-2007/ 2005-2006 |
|---|---|---|---|---|
| | Milliers | | | |
| Nombre de visites | 3 514,4 | 4 549,4 | 5 189,6 | 14 % |

Au 31 mars 2007, le nombre de paiements électroniques était de 1 953 796, soit 16,4 % du nombre total des encaissements. Ce résultat est en hausse de 17 % par rapport au nombre de paiements électroniques reçus en 2005-2006, soit 1 663 105. En 2006-2007, leur valeur financière s'élevait à 26 milliards de dollars, soit 35 % de la valeur totale des encaissements. Ce résultat est en hausse de 16,7 % par rapport à la valeur des paiements électroniques reçus en 2005-2006, soit 22,2 milliards de dollars.

## Des services électroniques améliorés

Parmi les réalisations visant l'amélioration des services électroniques, il faut souligner les suivantes :

- En novembre 2006, le service d'inscription des sociétés à Clic Revenu a été simplifié et la gestion des procurations a été améliorée. Grâce à ces améliorations, l'activation en ligne de l'inscription des sociétés s'effectue maintenant sans retour de documents, dans la plupart des cas.
- Revenu Québec a recensé plus de 450 entreprises spécialisées dans la conception de logiciels permettant la transmission électronique de déclarations de nature fiscale par les entreprises. L'intérêt est manifeste et Revenu Québec a apporté sa collaboration en vue de développer des partenariats avec ces entreprises.
- En avril 2006, la Banque de Montréal a commencé à offrir des services électroniques de paiement de solde d'impôt ainsi que de versement d'acomptes provisionnels et de pensions alimentaires. Outre cette banque, quatre autres institutions financières offraient déjà ces transactions : les caisses Desjardins, la Banque Nationale du Canada, la Banque Royale du Canada et la Banque Scotia.
- Le formulaire *Proposition d'entente de paiement* a été déposé dans le site Internet de Revenu Québec en juin 2006. Ce formulaire s'adresse aux particuliers ayant une dette d'au moins 4 000 $ et ne pouvant pas en effectuer le paiement en un seul versement. Les citoyens peuvent ainsi répartir le paiement de leur dette sur une période de douze mois.

Depuis 2004, Revenu Québec utilise la technologie du code à barres bidimensionnel pour l'acquisition des données de déclarations de revenus. D'abord utilisée pour la déclaration de revenus des particuliers, cette technologie a été introduite en février 2006 dans le traitement de la déclaration de revenus des sociétés. Revenu Québec mise sur cette technologie pour les déclarations qui sont préparées à l'aide d'un logiciel, mais qui lui sont transmises sur support papier. Les partenariats déjà développés avec les concepteurs de logiciels ont été mis à profit afin d'amener ces derniers à introduire dans leurs logiciels une fonction d'impression d'un code à barres. Ainsi, lorsqu'un particulier ou une entreprise procède à l'impression de sa déclaration de revenus, un code à barres bidimensionnel contenant toutes les données de la déclaration est également imprimé. À la réception de cette déclaration, Revenu Québec acquiert ces données par une simple lecture optique, et ce, sans erreurs. Cette technologie permet aussi de réduire les délais de traitement et d'améliorer la qualité des avis de cotisation délivrés.

Au cours de l'exercice 2006-2007, Revenu Québec a traité plus de 1,3 million de déclarations de revenus des particuliers grâce à la technologie du code à barres bidimensionnel.

## Le gouvernement en ligne

Revenu Québec a collaboré aux travaux de Services Québec en ce qui concerne l'Infothèque gouvernementale, nouvelle appellation du Fonds commun d'information gouvernementale. Il s'agit d'un regroupement de répertoires d'informations d'intérêt commun pour la communauté gouvernementale.

En novembre 2006, les particuliers étaient invités à remplacer leur code d'utilisateur de Clic Revenu par celui de clicSÉQUR, qui est le service québécois d'authentification gouvernementale. Ce dernier permet d'accéder aux services électroniques de Revenu Québec destinés aux particuliers et à certains services de la Régie des rentes du Québec.

Revenu Québec a contribué à l'amélioration du portail gouvernemental de services aux entreprises. La première phase consistait à présenter les fonctions de gestion courantes d'une entreprise, ce à quoi Revenu Québec a apporté son expertise. La mise en ligne de la nouvelle version du portail a été effectuée le 26 janvier 2007.

À l'initiative du ministère des Services gouvernementaux, des travaux ont été effectués en vue de créer un nouveau service électronique gouvernemental : l'espace Citoyens. Ce projet vise à offrir une porte d'entrée unique pour le citoyen, où celui-ci aurait accès à des informations adaptées à sa situation. De plus, il accèderait aux services électroniques gouvernementaux concernant différents dossiers, notamment son dossier fiscal. Revenu Québec a participé à ces travaux.

Enfin, toujours en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux, Revenu Québec a participé à des travaux visant la définition d'une architecture gouvernementale des portails Internet.

## La simplification de l'administration de la fiscalité

Depuis l'adoption, en août 2004, du *Plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allègement réglementaire et administratif*, Revenu Québec s'est engagé concrètement dans la recherche de solutions pratiques et simples pour que les entreprises et les particuliers en affaires puissent bien s'acquitter de leurs obligations fiscales en y consacrant un temps minimal.

**Objectif**

Simplifier l'administration de la fiscalité.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan gouvernemental d'allègement règlementaire et administratif. | Réalisation des mesures prévues pour 2006-2007, notamment en adaptant la démarche de vérification aux réalités des entreprises. | Quatre mesures ont été réalisées, ce qui porte à vingt-trois les mesures accomplies. |
| | Appréciation de la réduction graduelle du coût des formalités administratives des entreprises, selon l'évolution des indicateurs de mesure. | Les résultats obtenus ont été soumis au ministère du Conseil exécutif. |
| Adapter les services aux besoins et aux clientèles. | Réalisation des mesures prévues pour 2006-2007, notamment celles concernant les personnes handicapées. | • Simplification de l'inscription aux services électroniques et de la gestion des procurations.<br>• Détermination de la méthodologie utilisée pour une consultation sur les besoins et la satisfaction des personnes handicapées.<br>• Réalisation du relevé des infrastructures accessibles pour les personnes handicapées. |

### Le plan d'allègement gouvernemental

La révision des régimes juridiques contribue pour une large part à simplifier, à alléger et à réduire le fardeau administratif des entreprises. Amorcée en 1999, cette révision a porté en 2006-2007 plus particulièrement sur les régimes juridiques suivants : la *Loi sur la taxe de vente du Québec*, la *Loi sur les impôts*, la *Loi concernant la taxe sur les carburants* et la *Loi concernant l'impôt sur le tabac*.

Au cours de l'année 2006-2007, neuf bulletins d'interprétation et douze documents informationnels ont été rédigés ou mis à jour afin de permettre aux entreprises de s'acquitter plus facilement de leurs obligations règlementaires concernant la TVQ. En outre, l'analyse de la TVQ s'est poursuivie en accordant une priorité aux sujets suivants :

- la simplification des obligations liées à l'inscription au fichier de la TVQ, ou à la modification et à l'annulation de l'inscription ;
- la diminution et la simplification des formulaires ainsi que l'amélioration de la documentation ;
- l'allègement du fardeau fiscal pour les entreprises faisant des affaires dans l'industrie de la fabrication du vêtement.

Revenu Québec a consulté plusieurs associations représentant le monde des affaires. Des mémoires ont été reçus formulant des suggestions pertinentes pour simplifier l'application de la *Loi sur les impôts* et de la *Loi concernant la taxe sur les carburants*. L'analyse de ces suggestions a été effectuée et devrait donner lieu prochainement à des mesures d'allègement concrètes. Les suggestions

relatives à la politique fiscale, émanant des mémoires présentés en matière de taxe sur les carburants, ont été transmises au ministère des Finances.

Revenu Québec a également collaboré, avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, à l'examen des impacts de la fiscalité sur les entreprises visées par la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*. Les travaux du comité mixte ont permis de dégager sept pistes d'allègement ayant fait l'objet d'analyses par la Commission des partenaires du marché du travail. Le projet de loi, présenté à l'Assemblée nationale du Québec en décembre 2006, comportait deux dispositions relatives aux pistes d'allègement mises de l'avant par le comité mixte.

Enfin, des postes de vérificateurs principaux ont été comblés au cours de l'exercice 2006-2007. Ceux-ci assument notamment une fonction de chargé de comptes auprès de grandes entreprises en assurant un traitement intégré et coordonné de leurs comptes, améliorant ainsi la qualité des interventions de Revenu Québec auprès de ces entreprises, tout en contribuant à en réduire la durée. Certains d'entre eux agissent aussi à titre de leaders d'expertise dans différents secteurs d'activité économique, et ce, à l'échelle de Revenu Québec.

Finalement, il importe de rappeler que l'utilisation des services électroniques permet aux entreprises de s'acquitter plus facilement de leurs obligations règlementaires, et ce, à moindre coût. Dans cette perspective, le processus d'inscription aux services électroniques Clic Revenu a été simplifié. L'activation en ligne de l'inscription des sociétés s'effectue maintenant sans retour de documents, dans la plupart des cas. Le processus de gestion des procurations a également été simplifié pour permettre aux grandes firmes comptables, notamment, d'effectuer une gestion décentralisée des dossiers de leurs clients par l'ajout d'un nouveau rôle, soit le responsable des procurations externes. Ainsi, les entreprises qui confient la réalisation de leurs obligations fiscales à un tiers peuvent profiter, par l'intermédiaire de ce dernier, des avantages des services électroniques Clic Revenu, et ce, même si elles ne sont pas elles-mêmes inscrites à Clic Revenu.

## La clientèle des personnes handicapées

En ce qui concerne les personnes handicapées, Revenu Québec s'est engagé à améliorer sa connaissance de la satisfaction et des besoins de cette clientèle. Dans cette perspective, il a déterminé la méthodologie à utiliser pour tenir une consultation auprès des personnes handicapées. De plus, Revenu Québec a terminé le relevé des infrastructures relatives à l'accessibilité des édifices aux personnes handicapées et l'a transmis à la Société immobilière du Québec.

## L'allègement des structures de l'État

En désignant Revenu Québec à titre de centre interministériel de services partagés en 2005, le gouvernement du Québec reconnaissait la force de son infrastructure technologique et organisationnelle. Ainsi, l'organisation a pu contribuer concrètement à la modernisation de l'État et, plus particulièrement, à la réduction de sa taille, tout en maintenant la qualité des services offerts.

L'offre de service détaillée de Revenu Québec prévoit des services en ressources humaines (formule clé en main), en ressources informationnelles et en traitement massif ainsi que des services plus spécialisés, comme le recouvrement de créances d'entreprises, la vérification interne, l'enquête administrative et l'évaluation de programmes.

**Objectif**

Mettre en œuvre les choix gouvernementaux d'allègement des structures de l'État.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Collaborer aux travaux de développement de Services Québec et des centres de services partagés gouvernementaux. | Collaboration à la mise en œuvre de Services Québec<br>• en consolidant les services téléphoniques ;<br>• en participant à la mise en place d'un guichet unique de services ;<br>• en participant à la mise en place du Service québécois de changement d'adresse par téléphone et du service gouvernemental de changement de coordonnées bancaires. | • Interconnexion des centres d'appels réalisée.<br>• Participation à la mise en œuvre de l'Infothèque gouvernementale et du Service québécois de changement d'adresse par téléphone. |
| | Réalisations liées à l'offre de service de Revenu Québec en tant que centre interministériel de services partagés, notamment en matière de recouvrement des créances. | • Trois ententes de service conclues.<br>• Offres de services personnalisés présentées.<br>• Collaboration au développement des dossiers gouvernementaux prioritaires. |
| | Collaboration aux travaux d'arrimage des activités du Registraire des entreprises. | Intégration des activités complétée. |

### Les services partagés

Revenu Québec a apporté son expertise à la consolidation des services téléphoniques de Services Québec. Ainsi, en procédant à l'interconnexion du centre d'appels de Revenu Québec avec celui de Services Québec, les citoyens n'effectuent désormais qu'un seul appel. Revenu Québec a également participé à la mise en œuvre du Service québécois de changement d'adresse par téléphone. Il a aussi participé aux travaux liés au projet de l'Infothèque gouvernementale.

Revenu Québec et le Centre de services partagés du Québec ont travaillé en étroite collaboration à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en matière de services partagés. Cette collaboration s'est renforcée à la fin de l'année 2006 dans le cadre du lancement, auprès de l'ensemble des ministères du gouvernement, d'une démarche d'adhésion à cinq projets prioritaires (regroupement de la gestion de la rémunération et des avantages sociaux, regroupement de tous les concours de recrutement et de promotion, service d'opérations financières et matérielles en soutien à la solution SAGIR, plan d'optimisation des environnements informatiques et plan de soutien au gouvernement en ligne).

Le tableau suivant donne un aperçu des ententes de service conclues et des offres de services personnalisés présentées au cours de l'exercice 2005-2006.

**Tableau 11 Ententes de service et offres de services personnalisés**

| Organismes « clients » | Services offerts | État d'avancement des travaux |
|---|---|---|
| Registraire des entreprises | Service de gestion des ressources humaines, financières et matérielles, service de planification stratégique et service de communication. | Entente conclue le 1er juin 2006 et ayant pris fin le 31 mars 2007, étant donné l'intégration des activités du Registraire des entreprises à celles de Revenu Québec. |
| Ministère des Services gouvernementaux | Service de vérification interne. | Entente en vigueur le 7 juillet 2006. |
| Ministère de la Culture et des Communications | Service de vérification interne. | Entente en vigueur le 1er février 2007. |
| Curateur public<br>Centre de services partagés du Québec<br>Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances | Services de rémunération, de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre, de tenue de concours et de développement organisationnel. | Ententes en voie de conclusion. |

## Le Registraire des entreprises

Le 25 janvier 2006, un décret du Conseil des ministres avait pour effet de répartir les responsabilités du Registraire des entreprises entre le ministre des Finances, le ministre des Services gouvernementaux et le ministre du Revenu. Ce partage a été confirmé, le 6 décembre 2006, par la sanction de la *Loi modifiant la Loi sur le registraire des entreprises et d'autres dispositions législatives* par l'Assemblée nationale du Québec. Cette loi prévoyait l'abolition du Registraire des entreprises à compter du 1er avril 2007.

À la suite de cette décision, Revenu Québec a amorcé une série de travaux destinés à assurer la prise en charge de la majeure partie des activités du Registraire des entreprises pour le 1er avril 2007, dont le transfert des effectifs, des biens et des budgets afférents. Le ministre du Revenu a nommé un fonctionnaire pour agir à titre de registraire des entreprises. Une nouvelle direction a été créée pour poursuivre la mission du Registraire à compter du 1er avril 2007.

Par ailleurs, Revenu Québec a conclu une entente de service avec Services Québec afin de lui confier la prestation des services à la clientèle (services au comptoir, téléphonie et correspondance par courriel) en lien avec le registre des entreprises. Ces services ont été pris en charge progressivement par Services Québec en mars 2007.

Le regroupement des activités du Registraire des entreprises avec celles de Revenu Québec et le partenariat avec Services Québec visent à favoriser l'atteinte des objectifs d'amélioration des services aux entreprises et d'efficience gouvernementale. Revenu Québec compte atteindre cette efficience grâce à l'utilisation de l'expertise et de la capacité résiduelle de ses infrastructures technologiques, notamment en matière de traitement massif et d'encaissement. Une étude d'opportunité sur la modernisation des systèmes du Registraire a d'ailleurs été réalisée dans cette perspective.

Enfin, la prise en charge par Revenu Québec de la grande majorité des activités du Registraire des entreprises a permis l'abolition d'un organisme, conformément à la recommandation du Groupe de travail sur l'examen des organismes gouvernementaux.

## La restructuration des systèmes technologiques liés à l'administration de la TPS

Depuis quinze ans, Revenu Québec est le mandataire du gouvernement du Canada pour l'administration de la taxe sur les produits et services (TPS) sur le territoire du Québec. Dans le cadre de l'*Entente relative à l'administration par le Québec de la partie IX de la Loi sur la taxe d'accise* (LRC [1985], chapitre E-15) *concernant la taxe sur les produits et services,* Revenu Québec doit maintenir des systèmes informatiques et administratifs compatibles avec ceux de l'Agence du revenu du Canada (ARC) afin que les deux organisations puissent échanger des données ou des renseignements.

**Objectif**

Adapter les processus et les systèmes de gestion de la taxe sur les produits et services au nouveau système de gestion de l'ARC.

| Action | Indicateur et cible | Résultat |
|---|---|---|
| Poursuivre les travaux liés à la restructuration des systèmes de gestion de la TPS. | Réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre. | Implantation du nouveau système de gestion de la TPS. |

Depuis 2002, Revenu Québec collabore étroitement avec des représentants de l'ARC à la restructuration des systèmes de gestion de la TPS ; plusieurs étapes ont été franchies avec succès. Une des étapes charnières du présent exercice a été la réalisation d'essais conjoints avec l'ARC en vue de la migration des systèmes de gestion de la TPS vers la plateforme commune de l'ARC. Ces essais avaient pour objectif de valider l'ensemble des échanges requis entre Revenu Québec et l'ARC en ce qui a trait à la gestion de la TPS, y compris les communications normalisées avec les mandataires. Ces essais ont été réalisés jusqu'à la fin de mars 2007, concurremment aux travaux préparatoires à la mise en œuvre. L'implantation des changements opérationnels et systémiques à Revenu Québec, de façon synchronisée avec les nouveaux systèmes de l'ARC, a été réalisée au début du mois d'avril 2007, comme prévu.

Par ailleurs, la documentation, la formation des utilisateurs et les communications externes ont fait l'objet des travaux requis par la migration vers ces nouveaux systèmes. Plusieurs rencontres ont été tenues avec les représentants des milieux opérationnels afin de les sensibiliser aux changements à venir.

# L'administration équitable de la fiscalité et des programmes sociofiscaux

## La perception des sommes dues

**Objectif**

S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

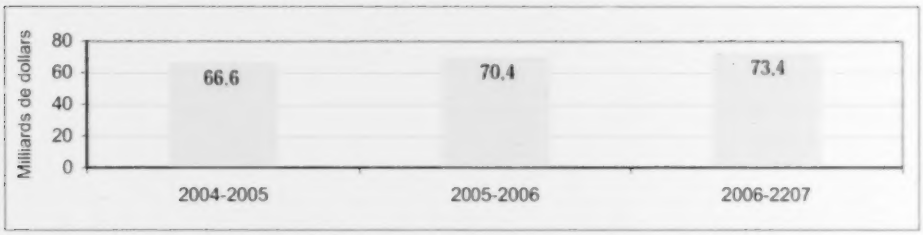
| Action | Indicateur et cible | Résultat[1] |
|---|---|---|
| Percevoir les sommes dues au gouvernement. | Recettes fiscales et extrabudgétaires. | Recettes fiscales : 48,1 milliards de dollars.<br>Recettes extrabudgétaires : 25,3 milliards de dollars.<br>Total : 73,4 milliards de dollars. |

1. Les résultats financiers présentés dans cette section sont préliminaires. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

### Les recettes

En 2006-2007, le total des recettes perçues par Revenu Québec a atteint 73,4 milliards de dollars, comparativement à 70,4 milliards de dollars en 2005-2006, ce qui représente une hausse de 4,3 %. Le graphique suivant illustre la croissance des recettes globales au cours des trois derniers exercices.

**Graphique 13 Croissance des recettes**




Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les premières sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec alors que les secondes comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes, ou pour le gouvernement du Canada.

En 2006-2007, l'impôt sur le revenu des particuliers et des sociétés a représenté 62,6 % de l'ensemble des recettes fiscales tandis que les taxes à la consommation, sans compter la TPS, ont totalisé 37 % du total de ces recettes. Quant aux recettes extrabudgétaires, elles ont totalisé 25,3 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 5,4 % par rapport à l'exercice précédent. Les recettes perçues pour le compte de l'Agence du revenu du Canada, de la Régie des rentes du Québec et du Fonds des services de santé ont représenté 89,7 % des recettes extrabudgétaires.

Le tableau suivant donne le détail des recettes fiscales et extrabudgétaires.

**Tableau 12 Recettes fiscales et extrabudgétaires**

| | (millions $) | | |
|---|---|---|---|
| | **2004-2005** | **2005-2006** | **2006-2007** |
| **Recettes fiscales** | | | |
| **Impôts sur les revenus et les biens** | | | |
| Particuliers | 20 935,6 | 21 929,3 | 23 260,7 |
| Sociétés | 5 927,5 | 6 442,2 | 6 874,7 |
| **Total partiel** | **26 863,1** | **28 371,5** | **30 135,4** |
| **Taxes à la consommation** | | | |
| Ventes au détail (TVQ) | 14 233,1 | 14 838,5 | 14 943,8 |
| Carburants | 1 786,3 | 1 836,3 | 1 798,6 |
| Tabac | 913,9 | 802,3 | 663,6 |
| Boissons alcooliques[1] | s. o. | 414,4 | 415,5 |
| **Total partiel** | **16 933,3** | **17 891,5** | **17 821,5** |
| **Droits et permis** | | | |
| Opérations forestières | 20,4 | 20,8 | 9,9 |
| Autres | 213,1,0 | 149,1 | 174,8 |
| **Total partiel** | **233,5** | **169,9** | **184,7** |
| **Total des recettes fiscales** | **44 029,9** | **46 432,9** | **48 141,6** |
| **Recettes extrabudgétaires** | | | |
| Taxe sur les produits et services (TPS) | 8 032,8 | 8 417,8 | 8 362,3 |
| Régime de rentes du Québec | 8 442,1 | 8 933,3 | 9 169,7 |
| Fonds des services de santé | 4 824,9 | 5 062,4 | 5 161,5 |
| Fonds des pensions alimentaires | 448,3 | 459,8 | 469,7 |
| Fonds de l'assurance médicaments | 573,8 | 640,0 | 707,1 |
| Régime québécois d'assurance parentale[2] | s. o. | 218,9 | 1 131,2 |
| Fonds spécial olympique | 77,1 | 68,9 | 58,4 |
| Commission des normes du travail | 48,7 | 51,7 | 54,8 |
| Agence métropolitaine de transport | 50,6 | 50,9 | 50,7 |
| Fonds de développement du sport et de l'activité physique[3] | s. o. | s. o. | 15,0 |
| Fonds Jeunesse Québec | 15,5 | 0,0 | 0,0 |
| Fonds national de formation de la main-d'œuvre | 22,9 | 22,0 | 20,5 |
| Fonds de partenariat touristique | 30,8 | 38,9 | 57,8 |
| RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs) | 22,8 | 22,5 | 22,5 |
| Fonds de l'industrie des courses de chevaux | 13,2 | 13,0 | 11,6 |
| Fonds du patrimoine culturel québécois[3] | s. o. | s. o. | 5,0 |
| **Total des recettes extrabudgétaires** | **22 603,5** | **24 000,1** | **25 297,8** |
| **Total général** | **66 633,4** | **70 433,0** | **73 439,4** |

1. Depuis 2005-2006, la taxe spécifique sur les boissons alcooliques est présentée distinctement, conformément au CT 202648 du 12 juillet 2005. Auparavant, elle était incluse en partie dans la TVQ et en partie dans les droits et permis, à la rubrique « Autres ».
2. Les versements au Régime québécois d'assurance parentale ont débuté en janvier 2006.
3. Depuis octobre 2006, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt sur le tabac au Fonds de développement du sport et de l'activité physique (décret n° 630-2006 du 28 juin 2006) et au Fonds du patrimoine culturel québécois (décret n° 735-2006 du 8 août 2006).

## Les remboursements

Les remboursements effectués par Revenu Québec au cours de l'exercice 2006-2007, incluant ceux liés à la TPS, ont totalisé 18,7 milliards de dollars, ce qui représente une hausse de 3,7 % par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS ont représenté 88,1 % de l'ensemble des remboursements effectués en 2006-2007.

**Tableau 13 Remboursements d'impôts, de taxes et autres**

| | (millions $) | | |
|---|---|---|---|
| | **2004-2005** | **2005-2006** | **2006-2007** |
| **Impôts sur les revenus et les biens** | | | |
| Particuliers | 4 456 | 5 952 | 6 041 |
| Sociétés | 1 722 | 1 652 | 2 108 |
| **Total partiel** | **6 178** | **7 604** | **8 149** |
| **Taxes à la consommation** | | | |
| Ventes au détail (TVQ) | 4 681 | 5 143 | 5 386 |
| Carburants | 77 | 83 | 85 |
| Tabac | 37 | 42 | 20 |
| **Total partiel** | **4 795** | **5 268** | **5 491** |
| **Autres** | | | |
| Opérations forestières | 5 | 4 | 12 |
| Droits et permis | 3 | 0 | 0 |
| **Total partiel** | **8** | **4** | **12** |
| Remboursements de TPS | 4 725 | 5 178 | 5 064 |
| **Total général** | **15 706** | **18 054** | **18 716** |

## La tarification de services de perception

Revenu Québec offre des services de perception à d'autres ministères et organismes, ce qui permet de réaliser des économies de ressources sur le plan gouvernemental. En 2006-2007, il a reçu un montant de 41,2 millions de dollars pour ces services, notamment de la Régie des rentes du Québec, de la Régie de l'assurance maladie du Québec, du Régime québécois d'assurance parentale et de la Commission des normes du travail.

## L'optimisation du contrôle fiscal

La fiscalité québécoise repose sur l'autocotisation des particuliers et des entreprises. Bien que la majorité des contribuables s'acquittent volontairement de leurs obligations fiscales, Revenu Québec doit réaliser des interventions de contrôle afin d'assurer le respect des lois fiscales et, ainsi, de protéger l'assiette fiscale. Outre les sommes récupérées, ces interventions préservent l'équité et l'intégrité du régime fiscal et maintiennent la confiance des citoyens et des entreprises envers celui-ci. Elles sont réparties en trois groupes d'activité : les activités courantes, les activités de recherche et développement et les projets spéciaux.

**Objectif**

S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

| Action | Indicateurs et cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Accroître le contrôle fiscal. | Taux de réalisation de la récupération fiscale.<br>Cible : 1,7 milliard de dollars | Les résultats de la récupération fiscale représentent 1,98 milliard de dollars, soit 18,6 % de plus que la cible. |
| | Taux de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal.<br>Cible : 7,65 $ | 8,75 $ |
| | Taux d'encaissement de la récupération fiscale.<br>Cible : 55 % | 48,2 % |

## Les résultats de la récupération fiscale

En 2006-2007, les résultats de la récupération fiscale représentent 1,98 milliard de dollars, ce qui constitue un sommet historique pour l'organisation.

**Tableau 14 Récupération fiscale par activités de contrôle fiscal**

| | 2006-2007 (millions $) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Activités de contrôle fiscal** | **Impôt des particuliers** | **Impôt des sociétés** | **Retenues à la source** | **Taxes** | **Total** |
| Activités courantes : | | | | | |
| Non-production | 68,8 | 49,0 | 70,4 | 64,2 | 252,4 |
| Cotisation | 141,1 | 133,0 | 47,5 | 16,8 | 338,4 |
| Vérification | 188,6 | 244,5 | 46,7 | 562,9 | 1 042,7 |
| Enquêtes[1] | 84,8 | 10,8 | 1,1 | 26,9 | 123,6 |
| Total partiel | 483,3 | 437,3 | 165,7 | 670,8 | 1 757,1 |
| Recherche et développement | 33,5 | 37,5 | 1,5 | 11,6 | 84,1 |
| Projets spéciaux – Revenus directs | 71,0 | 18,5 | - | 49,3 | 138,8 |
| **Total[2]** | **587,8** | **493,3** | **167,2** | **731,7** | **1 980,0** |

1. Ce montant ne comprend pas les amendes imposées à la suite des activités d'enquête. En 2006-2007, les amendes ont totalisé 19,1 millions de dollars, dont 2,5 millions de dollars liés à la TPS.

2. En plus de la récupération de 1,98 milliard de dollars, Revenu Québec a récupéré 523,8 millions de dollars liés à la TPS.

Au cours de l'exercice 2006-2007, Revenu Québec a continué d'optimiser ses stratégies de contrôle fiscal en privilégiant certaines orientations concernant à la fois les entreprises et les particuliers, ce qui a contribué à ce dépassement. Parmi ces mesures se trouvent

- une meilleure sélection des dossiers présentant un risque élevé de pertes fiscales, ce qui privilégie une perspective intégrant autant les activités de vérification et de cotisation que de prévention ;
- la poursuite du décloisonnement territorial des activités de vérification, ce qui assure une meilleure couverture des dossiers présentant un risque élevé de pertes fiscales et permet une meilleure utilisation de l'expertise.

Le tableau suivant donne les résultats pour l'exercice en cours, l'exercice précédent, la variation entre ces deux exercices ainsi que la cible fixée lors de la planification annuelle de la récupération fiscale et la variation par rapport à celle-ci.

**Tableau 15 Récupération fiscale – Résultats, cibles et variations**

| Activités de contrôle fiscal | Total 2005-2006[1] | Total 2006-2007 | Variation 2006-2007/ 2005-2006 | | Cible 2006-2007 | Variation entre cible et total 2006-2007 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | (M$) | (M$) | (M$) | (%) | (M$) | (M$) | (%) |
| **Activités courantes** | | | | | | | |
| Non-production | 218,0 | 252,4 | 34,4 | 15,8 | 222,5 | 29,9 | 13,4 |
| Cotisation | 280,1 | 338,4 | 58,3 | 20,8 | 305,6 | 32,8 | 10,7 |
| Vérification | 882,6 | 1 042,7 | 160,1 | 18,1 | 869,4 | 173,3 | 19,9 |
| Enquêtes | 112,7 | 123,6 | 10,9 | 9,7 | 75,9 | 47,7 | 62,8 |
| **Total partiel** | **1 493,4** | **1 757,1** | **263,7** | **17,7** | **1 473,4** | **283,7** | **19,3** |
| **Recherche et développement** | 91,9 | 84,1 | - 7,8 | - 8,5 | 46,7 | 37,4 | 80,1 |
| **Projets spéciaux – Revenus directs** | 152,1 | 138,8 | - 13,3 | - 8,7 | 149,3 | - 10,5 | - 7,0 |
| **Total** | **1 737,4** | **1 980,0** | **242,6** | **14,0** | **1 669,4** | **310,6** | **18,6** |

1. Les résultats 2005-2006 ont été redressés par rapport au *Rapport annuel de gestion 2005-2006* pour tenir compte des projets qui ont été transférés aux activités courantes.

Le dépassement de la récupération fiscale totalise 310,6 millions de dollars, soit 18,6 % de plus que la cible de près 1,7 milliard de dollars fixée lors de la planification annuelle 2006-2007.

Les **activités courantes** ont généré des résultats nets de récupération fiscale de l'ordre de 1,8 milliard de dollars, ce qui représente un dépassement de 19 % de l'objectif annuel. La principale activité de contrôle fiscal ayant contribué à ce dépassement est la vérification, qui représente un dépassement de 20 % par rapport à son objectif. Ce résultat est attribuable à une meilleure sélection des dossiers à risque élevé de pertes fiscales, notamment dans le secteur des taxes.

Les enquêtes ont également contribué de façon significative au dépassement de l'objectif des activités courantes de contrôle fiscal, puisqu'elles ont dépassé leur cible annuelle de 63 %.

Les **activités de recherche et développement** ont généré des résultats nets de l'ordre de 84,1 millions de dollars, dépassant l'objectif annuel de 80 %. Les projets Transactions financières et placements ainsi que Transactions immobilières ont notamment favorisé ce dépassement.

Dans le cadre des **projets spéciaux**, les sommes récupérées ont atteint 138,8 millions de dollars, soit 7 % de moins que la cible annuelle de 149,3 millions de dollars. Cette baisse des résultats est attribuable au démarrage tardif de l'un des projets prévus en 2006-2007.

## Le coût des activités de contrôle fiscal

Le tableau suivant présente le coût en ETC des activités courantes et des activités de recherche et développement consacré au contrôle fiscal pour les trois derniers exercices.

**Tableau 16 Coût du contrôle fiscal en ETC**

| Activités de contrôle fiscal | 2004-2005 (ETC) | 2005-2006 (ETC) | 2006-2007 (ETC) |
|---|---|---|---|
| Activités courantes | 1 697,3 | 1 655,1 | 1 899,4 |
| Recherche et développement | 153,1 | 184,7 | 179,9 |
| Projets spéciaux | 423,0 | 611,1 | 354,3 |
| **Total – ETC directs**[1] | **2 273,4** | **2 450,9** | **2 433,6** |

1. Le nombre d'ETC exclut les effectifs affectés au soutien et à l'encadrement centralisés.

Le coût des activités de contrôle fiscal s'est chiffré à 2 432,5 ETC. En 2006-2007, une partie des ETC affectés aux projets spéciaux a été transférée aux activités courantes.

Le taux de récupération fiscale en dollar investi en contrôle fiscal est de 8,75 $. Comparativement à l'exercice précédent, ce ratio a augmenté de 0,48 $. Cette variation est constituée de la somme de 1,16 $ provenant de l'augmentation des revenus et de - 0,68 $ résultant de l'augmentation des dépenses. De plus, ce taux dépasse la cible de 1,10 $.

## Le taux d'encaissement de la récupération fiscale

La cible concernant le taux d'encaissement de la récupération fiscale consiste à encaisser 55 % des sommes cotisées au cours de l'exercice dans lequel la récupération fiscale a été comptabilisée.

Le tableau suivant présente les données qui servent au calcul de l'encaisse fiscale.

**Tableau 17 Taux d'encaisse des cotisations de récupération fiscale**

| | 2005-2006 | | 2006-2007 | | Variation | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | (M$) | (%) | (M$) | (%) | (M$) | (%) |
| Encaisse fiscale[1] | 1 043,9 | 48,0 | 1 224,3 | 48,2 | 180,4 | 17,3 |
| Radiation de comptes douteux | 8,3 | 0,4 | 40,0 | 1,6 | 31,7 | 381,9 |
| Solde débiteur | 1 121,5 | 51,6 | 1 274,8 | 50,2 | 153,3 | 13,7 |
| Cotisations débitrices[2] | 2 173,7 | 100,0 | 2 539,1 | 100,0 | 365,4 | 16,8 |
| Cotisations créditrices | - 244,3 | | - 233,8 | | 10,5 | - 4,3 |
| Rajustements créditeurs | - 192,0 | | - 325,3 | | - 133,3 | 69,4 |
| Récupération fiscale nette | 1 737,4 | | 1 980,0 | | 242,6 | 14,0 |

1. L'encaisse fiscale inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de déboursés qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.

2. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de déboursés et des rajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures, qui sont présentés séparément).

Le taux d'encaisse pour l'exercice 2006-2007 se situe à 48,2 %, alors qu'il était de 48 % pour l'exercice précédent. L'écart de 6,8 points par rapport à la cible de 55 % s'explique par l'augmentation des efforts en contrôle fiscal et la hausse de 19,6 % des cotisations débitrices qui en a découlé. Par ailleurs, il importe de souligner que le montant de l'encaisse fiscale est passé de 1,04 milliard de dollars en 2005-2006 à 1,22 milliard de dollars en 2006-2007, ce qui représente une hausse de 180 millions de dollars (17,3 %).

L'augmentation des sommes radiées relatives à des comptes douteux est reliée à un programme d'intensification des mesures de recouvrement, qui a entre autres causé une hausse de 161,4 millions de dollars du montant total des créances radiées en 2006-2007 par rapport à l'exercice précédent. De cette somme, 40 millions de dollars se rapportent à des créances de 2006-2007.

## Les interventions en matière de fraude, d'évasion fiscale et de travail au noir

Revenu Québec exerce des activités de recherche et développement pour contrer l'évasion fiscale et le travail au noir dans certains domaines particuliers d'activité économique. Ces activités de recherche et développement favorisent l'adoption de stratégies intégrées en vue de contrer l'évasion fiscale. Elles permettent de développer une connaissance approfondie de certaines problématiques d'évasion fiscale, de concevoir des correctifs et de promouvoir leur adoption, d'établir des projets de contrôle fiscal ainsi que d'élaborer certaines activités de sensibilisation et d'éducation auprès des contribuables et des mandataires.

Certaines interventions d'intensification dans les secteurs à risque de pertes fiscales, de même qu'en ce qui concerne les enquêtes et les inspections, se rattachent également à la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

**Objectif**

Accroître les actions afin de contrer les fraudes, l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et le travail au noir.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Accroître les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales. | Interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes. | Projets en recherche et développement réalisés.<br>Interventions réalisées dans les secteurs de la restauration, de la construction et du tabac.<br>Mise en place du programme de détection des non-inscrits. |
| Effectuer des enquêtes et des inspections afin d'assurer le respect des obligations fiscales. | Réalisation de perquisitions dans 50 dossiers d'enquête. | 50 dossiers dans lesquels il y a eu perquisition. |
| | 150 contribuables ou mandataires condamnés. | 320 contribuables ou mandataires condamnés. |
| | 6 000 inspections auprès des commerçants de tabac. | 6 416 inspections effectuées auprès des commerçants de tabac. |
| | Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection. | 19,1 millions de dollars. |

### Les projets de recherche et développement

En 2006-2007, les sommes récupérées grâce à des travaux de recherche et développement ont totalisé 84,1 millions de dollars, soit 180,1 % de plus que la cible établie au début de l'exercice. Plus des deux tiers de ces sommes proviennent des quatre projets d'envergure de recherche et développement suivants : Transactions financières et placements, Transactions immobilières, Construction et Indices de richesse. De plus, des cotisations importantes ont été générées par des interventions de contrôle fiscal menées dans le projet Fiducies. Ces cotisations ont fait l'objet d'une comptabilisation distincte.

Le projet Transactions financières et placements vise à intervenir massivement auprès de contribuables qui disposent de titres financiers ou boursiers sans en déclarer les revenus aux autorités fiscales.

Le projet Transactions immobilières vise à s'assurer que la déclaration des revenus et les règles fiscales applicables en matière de transactions immobilières sont respectées par les particuliers et les sociétés.

Dans le projet Construction, Revenu Québec poursuit une série d'actions dynamiques pour contrer, notamment, le phénomène de la fausse facturation permettant l'appropriation de fonds, la demande indue de crédits de taxes et le travail au noir. De plus, la collaboration gouvernementale entre Revenu Québec, le ministère des Finances, la Commission de la construction du Québec et le ministère de la Justice pour contrer les pertes fiscales dans le secteur de la construction s'est poursuivie en 2006-2007 au sein du groupe ACCES Construction.

Le projet Indices de richesse permet de repérer les particuliers qui ne produisent pas de déclaration de revenus, bien qu'ils possèdent des avoirs importants, ou les particuliers dont les revenus déclarés semblent insuffisants pour justifier la valeur de leur patrimoine, et d'intervenir auprès d'eux.

Le projet Fiducies a permis, entre autres, de mettre fin à une pratique fiscale abusive qui permettait à des fiducies d'éviter le paiement de l'impôt du Québec. Cette situation inéquitable a été corrigée par une modification fiscale contenue dans le projet de loi n° 15, sanctionné le 13 juin 2006.

## Les enquêtes et les inspections

Revenu Québec a obtenu un total de 320 condamnations, ce qui s'explique, entre autres, par la conclusion d'un dossier exceptionnel d'enquête ayant permis la condamnation de 28 contribuables ou mandataires et par le nombre important de condamnations obtenues dans des dossiers d'infraction concernant le tabac (216). Le nombre croissant de constats pour possession simple de tabac non identifié conformément aux prescriptions de la loi et l'intensification des interventions d'inspection dans le domaine du tabac expliquent en grande partie le dépassement de la cible.

Le montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection a totalisé 19,1 millions de dollars. La perception de ces amendes relève du ministère de la Justice et les sommes qu'elles représentent ne sont pas comptabilisées dans les résultats de la récupération fiscale.

## Les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales

Afin de contrer les fraudes, l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale et le travail au noir, Revenu Québec a développé des programmes d'intervention dans le cadre de ses activités courantes de vérification pour des secteurs économiques à risque élevé de pertes fiscales. À cet effet, des programmes d'intervention dynamiques ont été mis en place dans les secteurs de la construction et de la restauration. Ces programmes comportent la réalisation de mesures de prévention et d'appel au respect des lois fiscales, de vérification, de contrôle des mandataires à risque, d'interventions auprès des entreprises qui ne sont pas inscrites aux fichiers de Revenu Québec, de suivi de la non-production des déclarations de revenus et d'actions intégrées en matière de perception.

De plus, Revenu Québec a mis en place un programme de détection des non-inscrits comme mandataires des taxes afin de repérer les entreprises qui ne se conforment pas à leurs obligations fiscales. Ce programme aura un important impact à long terme sur l'évasion fiscale et l'autocotisation, particulièrement dans les secteurs à risque élevé de pertes fiscales.

Par ailleurs, des projets spéciaux de récupération fiscale ont généré une récupération fiscale de 138,8 millions de dollars pour l'exercice 2006-2007. Parmi ces projets, les plus rentables ont été Vérification des grandes entreprises (40,8 millions), Placements et investissements (40,2 millions), Inscription à risque (24,3 millions) et Indices de richesse (23,6 millions).

# Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires

Le recouvrement des créances fiscales constitue l'une des responsabilités inhérentes à la mission de Revenu Québec. L'ensemble des activités s'y rattachant est pris en charge par le Centre de perception fiscale. Celui-ci veille à recouvrer les sommes dues à Revenu Québec en application des lois fiscales, incluant celles concernant la TPS. Il s'assure également que les mandataires produisent les déclarations relatives aux retenues à la source et aux taxes. Enfin, il recouvre les sommes dues auprès des débiteurs en défaut de paiement, conformément à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Dans l'exécution de son mandat, le Centre traite avec une clientèle importante de citoyens et d'entreprises si l'on en juge par les quelque 450 000 dossiers de créances fiscales traités, auxquels s'ajoutent environ 13 000 dossiers de créances alimentaires.

**Objectif**

Maximiser le recouvrement des créances fiscales et alimentaires.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Percevoir les créances fiscales et alimentaires. | Objectif de recouvrement pour<br>• les créances fiscales : 1,4 milliard de dollars ;<br>• les créances alimentaires : 34,2 millions de dollars. | • Recouvrement des créances fiscales : 1,6 milliard de dollars ;<br>• Recouvrement des créances alimentaires : 32,8 millions de dollars. |
| | Taux de réalisation du recouvrement.<br>Cible : 100 % de l'objectif. | Taux de réalisation pour<br>• les créances fiscales : 114 %<br>• les créances alimentaires : 96 % |
| | Coût par dollar perçu pour<br>• les créances fiscales : 5,6 ¢<br>• les créances alimentaires : 16,7 ¢ | • Créances fiscales : 5,0 ¢<br>• Créances alimentaires : 16,3 ¢ |
| Assurer une gestion optimale des comptes débiteurs. | Indice de contrôle de l'inventaire : 90 %<br>Cible : 100 % de l'objectif. | Indice de contrôle de l'inventaire : 74 %<br>Taux de réalisation : 90 % |

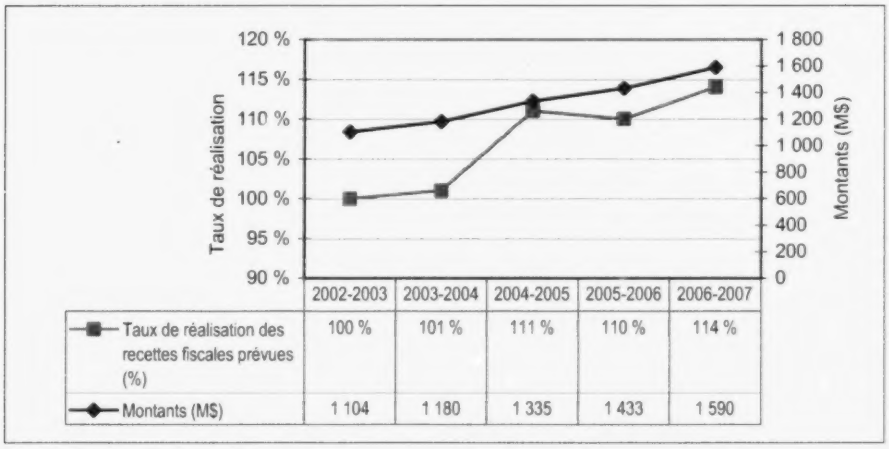
## Les créances fiscales

Revenu Québec a recouvré 1,6 milliard de dollars de créances fiscales, ce qui représente 14 % de plus que l'objectif fixé en début d'exercice. Ce résultat représente une augmentation de 157 millions de dollars comparativement aux recettes fiscales de l'exercice précédent, lesquelles s'élevaient à 1,4 milliard de dollars. Ce dépassement est attribuable aux deux facteurs suivants :

- un montant plus élevé de nouvelles créances à recouvrer ;
- la mise en œuvre d'un programme d'intensification des mesures de recouvrement des créances fiscales.

Le coût par dollar perçu pour les créances fiscales a été de 5,0 ¢. Ce coût est en deçà de la cible fixée à 5,6 ¢. Les recettes fiscales, qui surpassent de façon importante l'objectif de recouvrement fixé, contribuent à ce coût unitaire peu élevé. Quant à la moyenne des recettes par année-personne, elle est passée de 1,44 million de dollars en 2005-2006 à 1,55 million de dollars en 2006-2007.

**Graphique 14 Recouvrement de créances fiscales**




| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux de réalisation des recettes fiscales prévues (%) | 100 % | 101 % | 111 % | 110 % | 114 % |
| Montants (M$) | 1 104 | 1 180 | 1 335 | 1 433 | 1 590 |

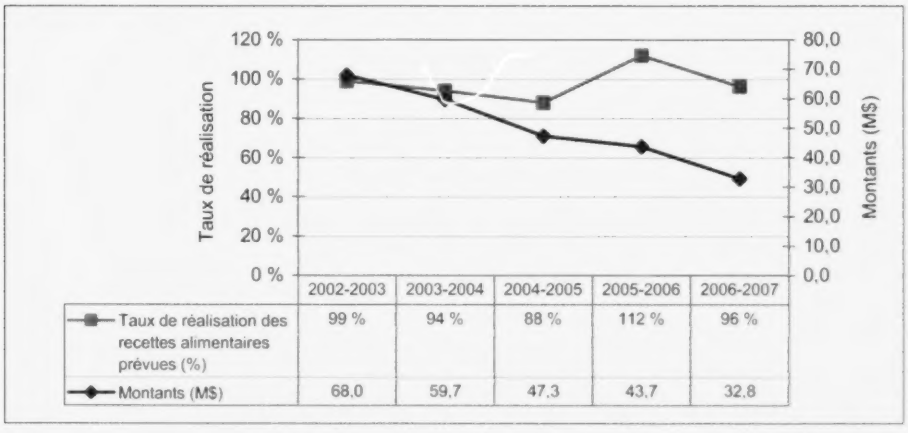
## Les créances alimentaires

Dans le cadre des activités de recouvrement des créances alimentaires, les recettes se sont élevées à 32,8 millions de dollars, ce qui constitue un écart négatif de 4,1 % par rapport à l'objectif de récupération fixé en début d'exercice. Les recettes avaient été de 43,7 millions de dollars en 2005-2006.

La diminution des recettes par rapport à l'exercice précédent est attribuable à une baisse de 29 % des nouveaux dossiers reçus par le Centre en provenance de la Direction de la perception des pensions alimentaires. Cette baisse des dossiers, plus importante que celle qui avait été prévue, a occasionné une diminution correspondante des recettes, ce qui explique que la cible ait été atteinte à 96 %.

Le coût par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 16,3 ¢, ce qui est inférieur à la cible fixé à 16,7 ¢. Ce résultat est attribuable aux dépenses de l'exercice, qui ont été inférieures de 6,1 % à la prévision. Une saine gestion des dépenses a permis de rajuster celles-ci en fonction de la diminution des dossiers confiés au Centre.

**Graphique 15 Recouvrement de créances alimentaires**



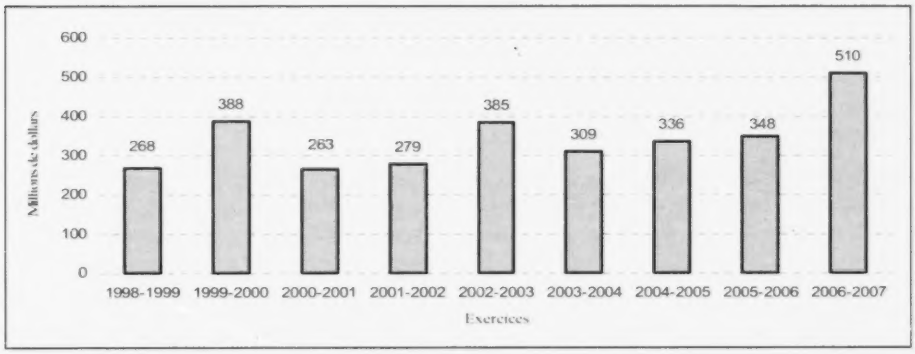

| | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|---|---|
| Taux de réalisation des recettes alimentaires prévues (%) | 99 % | 94 % | 88 % | 112 % | 96 % |
| Montants (M$) | 68,0 | 59,7 | 47,3 | 43,7 | 32,8 |

## Les radiations

Dans le cadre de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine certaines créances devenues irrécouvrables, notamment lorsque le débiteur est insolvable ou introuvable. Une recommandation de radiation est alors formulée à la sous-ministre du Revenu. Les motifs de radiation sont encadrés par le *Règlement sur les créances irrécouvrables et douteuses*. Il importe de souligner qu'une radiation n'entraîne pas la perte du droit d'en réclamer le paiement. En outre, d'autres créances doivent être radiées des livres comptables de Revenu Québec, notamment celles des débiteurs ayant déclaré faillite durant l'exercice financier.

Pour 2006-2007, le montant total des créances radiées dans les états financiers de Revenu Québec est de 510,4 millions de dollars, dont 256,7 millions ont été radiés pour des débiteurs ayant fait faillite. Le montant des créances radiées était de 348,2 millions de dollars en 2005-2006.

**Graphique 16 Évolution des créances radiées au cours des neuf dernières années**[1]




1. La méthode de calcul des créances radiées a été révisée afin de mieux refléter la présentation des comptes débiteurs.

## L'indice de contrôle de l'inventaire

L'indice de contrôle de l'inventaire permet d'évaluer la performance du Centre de perception fiscale en ce qui concerne le contrôle de l'inventaire des créances (excluant la TPS) au cours de l'exercice financier. Il consiste à comparer le total des sommes recouvrées et des radiations au total des nouvelles créances fiscales confiées au Centre au cours de l'exercice. Il se calcule comme suit :

$$\frac{\text{Sommes recouvrées + Radiations}}{\text{Créances fiscales confiées au Centre}} = \frac{\text{1 355,5 M\$ + 510,4 M\$}}{\text{2 535,5 M\$}} = 74\ \%$$

En 2006-2007, l'indice de contrôle de l'inventaire a marqué un recul de 4 points de pourcentage comparativement à l'exercice précédent, passant de 78 % en 2005-2006[7] à 74 % en 2006-2007. Il marque un écart négatif de 16 points par rapport à la cible de 90 %.

Cette évolution de l'indice de contrôle de l'inventaire se traduit par un accroissement de l'inventaire des créances. Bien que le Centre ait réglé un nombre plus important de dossiers que lors de l'exercice précédent, la constitution de nouvelles créances a été faite à un taux supérieur. En effet, au cours de l'exercice 2006-2007, les sommes recouvrées dans le cadre des lois fiscales du Québec ont augmenté de 105 millions de dollars (8 %) et les créances radiées, de 162 millions de dollars (47 %). Cela n'a toutefois pas suffi à contrer l'accroissement de 453 millions de dollars des nouvelles créances confiées au Centre.

Deux facteurs expliquent la formation actuelle de nouvelles créances. D'une part, la forte progression de la facturation enregistrée au cours des derniers exercices (augmentation de 27 % en 2005-2006 et de 24 % en 2006-2007) se traduit par un accroissement comparable des créances confiées au Centre (11 % en 2005-2006 et 22 % en 2006-2007). D'autre part, le règlement de ces nouvelles créances requiert davantage d'interventions depuis que les dossiers issus des activités de récupération fiscale occupent une part plus importante de celles-ci. En effet, ces activités touchent notamment des dossiers où le risque de pertes fiscales est élevé, d'où des créances dont le recouvrement est plus ardu.

**Tableau 18 État des comptes débiteurs au 31 mars 2007 (en millions de dollars)[1]**

| Lois | Délai administratif[2] | Créances à percevoir | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 0 à 1 an | 1 à 5 ans | 5 ans et plus | Total | Total des créances |
| *Loi sur les impôts* (particuliers) | 102,0 | 618,4 | 476,5 | 106,4 | 1 201,3 | 1 303,3 |
| *Loi sur les impôts* (sociétés) | 56,5 | 266,4 | 172,9 | 41,4 | 480,7 | 537,2 |
| *Loi sur les impôts* (retenues à la source) | 31,4 | 103,4 | 99,1 | 21,4 | 223,9 | 255,3 |
| *Loi sur la taxe de vente du Québec* | 63,7 | 319,2 | 499,0 | 58,6 | 876,8 | 940,5 |
| Autres lois | 2,7 | 54,2 | 14,1 | 5,4 | 73,7 | 76,4 |
| Total des créances brutes | 256,3 | 1 361,6 | 1 261,6 | 233,2 | 2 856,4 | 3 112,7 |
| Plus : autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs nets de la provision pour la réalisation de revenus | | | | | | 619,6 |
| Total des débiteurs bruts | | | | | | 3 732,3 |

1. Les données sont provisoires et les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

2. Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde.

7. En 2006-2007, la façon de calculer le nombre de créances fiscales confiées au Centre ainsi que le nombre de créances radiées a été révisée. L'indice de contrôle de l'inventaire pour l'exercice 2005-2006 a également été rajusté en fonction de ce nouveau mode de calcul, le faisant passer de 89 % à 78 %.

## L'amélioration de la performance des activités de recouvrement

En 2006-2007, en vue d'améliorer la performance des activités de recouvrement, Revenu Québec a terminé une démarche de consolidation de ses acquis et d'évaluation de son niveau critique. Parmi les chantiers terminés en 2006-2007, voici les plus importants :

- l'optimisation du processus de traitement des dossiers de perception de type complexe et l'optimisation du processus de radiation des créances ;
- l'envoi des communications à la clientèle par le Système généralisé des communications normalisées.

Ce diagnostic a aussi permis de réaliser des travaux de révision des activités de formation, de planification et de reddition de comptes ainsi que l'organisation des activités administratives et de soutien, et ce, afin de soutenir l'ensemble des changements organisationnels.

Par ailleurs, une étude a été réalisée pour analyser la croissance des comptes débiteurs. Cette étude a donné lieu à la mise en place d'un plan d'action en trois axes qui vise essentiellement la révision des processus de travail, la révision du processus de priorisation des dossiers ainsi que l'amélioration des outils de suivi et de reddition de comptes.

## Le partenariat avec l'Agence du revenu du Canada

La demande visant l'exécution réciproque des jugements fiscaux entre les provinces canadiennes et les territoires a été discutée lors de la Conférence pour l'harmonisation des lois du Canada, qui s'est tenue en août 2006.

Le ministre de la Justice du Québec, en collaboration avec Revenu Québec et les représentants des ministères de la Justice des autres provinces et territoires, a participé à la rédaction d'un projet de loi visant des modifications à apporter à la *Loi uniforme sur l'exécution des décisions et des jugements canadiens* afin que les jugements fiscaux rendus par les tribunaux des provinces et territoires canadiens y soient clairement visés.

# L'administration des programmes sociofiscaux

**Objectif**

S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

| Action | Indicateur et cible | Résultat |
|---|---|---|
| Accorder les crédits et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises. | Montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux. | Revenu Québec a redistribué 1,6 milliard de dollars, soit 28,2 % de plus que lors de l'exercice précédent. |

Une partie des activités de Revenu Québec consiste à redistribuer des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ainsi qu'aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires.

**Tableau 19 Montants versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires**

| Programmes | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | Variation 2006-2007/ 2005-2006 |
|---|---|---|---|---|
| | Millions de dollars | | | |
| Pensions alimentaires[1] | 437,1 | 446,9 | 459,1 | 2,7 % |
| Programme APPORT[2, 3] | 18,5 | 17,5 | — | |
| Prime au travail[2, 3] | | | 333,5 | |
| Allocation-logement | 90,0 | 88,0 | 86,0 | - 2,3 % |
| Remboursement d'impôts fonciers[3] | 227,5 | 239,2 | 248,8 | 4,0 % |
| Crédit pour TVQ[3] | 430,2 | 438,9 | 450,7 | 2,7 % |
| **Total** | **1 203,3** | **1 230,5** | **1 578,1** | **28,2 %** |

1. Ce montant comprend les sommes versées aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il exclut les remboursements aux débiteurs de 6,5 millions pour 2004-2005, de 7,1 millions pour 2005-2006 et de 7,7 millions pour 2006-2007.
2. En janvier 2005, la prime au travail a remplacé le programme APPORT.
3. Données de l'année d'imposition 2003 pour l'exercice 2004-2005, de l'année d'imposition 2004 pour l'exercice 2005-2006 et de l'année d'imposition 2005 pour l'exercice 2006-2007.

En 2006-2007, 1,6 milliard de dollars ont été versés aux bénéficiaires, soit 28,2 % de plus qu'en 2005-2006.

Par ailleurs, Revenu Québec effectue également des versements anticipés auprès de certains bénéficiaires de mesures et de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, depuis l'année d'imposition 2000, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail, depuis l'année d'imposition 2005. Le tableau 20 présente le montant versé par anticipation dans le cadre de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux pour les trois dernières années.

**Tableau 20 Montants versés par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux**

| Programmes[1] | 2004 | 2005 | 2006 | Variation 2006/ 2005 |
|---|---|---|---|---|
| | Millions de dollars | | | |
| Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée[2] | 79,3 | 93,2 | 106,8 | 14,6 % |
| Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants | – | 9,5 | 10,8 | 13,7 % |
| Prime au travail | – | 38,7 | 33,0 | - 14,7 % |
| **Total** | **79,3** | **141,4** | **150,6** | **6,5 %** |

1. Ces montants sont versés sur la base de l'année d'imposition.

2. Ce montant comprend les sommes versées aux bénéficiaires pour l'année d'imposition visée, par les *Services de paie Desjardins*, qui agissent à titre de mandataires de Revenu Québec.

## L'administration des pensions alimentaires

**Objectif**

Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.

| Action | Indicateur et cible | Résultat |
|---|---|---|
| Appliquer la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.* | Taux de régularité du versement des pensions alimentaires.<br>Cible : 76 % | 79 % |

Au cours de l'exercice 2006-2007, alors que la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires a augmenté de 2,1 %, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension courante à temps et en entier a été maintenu à 79 %, soit le même taux atteint en 2004-2005 et en 2005-2006. L'objectif fondamental du Programme, d'assurer la régularité des paiements, a ainsi été respecté.

De plus, le coût moyen par dossier a continué de diminuer depuis l'implantation du Programme. En 2006-2007, il a été de 294 $ comparativement à 305 $ en 2005-2006, ce qui représente une baisse de 3,6 %. Cette diminution démontre que l'organisation fait des efforts pour optimiser ses façons de faire et limiter la croissance des coûts en maintenant de hauts standards de qualité, conformément aux attentes de la clientèle.

Selon une enquête de Statistique Canada[8], le Québec se compare avantageusement aux autres provinces canadiennes administrant un programme similaire. En mars 2006, le pourcentage des cas où la pension alimentaire a été versée à temps et en entier a varié entre 56 % et 70 % pour les neuf autres provinces étudiées. Au Québec, ce pourcentage est de 79 %, ce qui est supérieur de neuf points de pourcentage par rapport à la province ayant le résultat le plus rapproché.

8. Rapport *Pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint : les statistiques de l'Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires*, 2005-2006.

## L'administration des biens non réclamés

Depuis le 1er avril 2006, l'administration provisoire des biens non réclamés, antérieurement assurée par le Curateur public, a été confiée à Revenu Québec. Ce dernier assure ainsi la gestion et la liquidation de produits financiers et de successions non réclamés ainsi que de biens provenant des sociétés dissoutes et de biens sans maître, c'est-à-dire dont les propriétaires demeurent inconnus ou introuvables. Lorsqu'il reçoit les biens non réclamés des détenteurs, Revenu Québec en dresse la liste et informe la population qu'il en est maintenant l'administrateur provisoire. Revenu Québec garantit la remise de ces biens à leurs propriétaires ou ayants droit qui se manifestent dans les délais. À défaut, le reliquat est versé au Fonds consolidé du revenu pour ensuite être versé au Fonds des générations par le ministre des Finances. Un ayant droit peut récupérer son bien sans limites de temps, sauf dans le cas des successions non réclamées et des sommes inférieures à 500 $, où la période de réclamation est limitée à dix ans.

**Objectif**

Administrer les biens non réclamés.

| Action | Indicateurs et cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Assurer l'administration des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec. | Réalisation des investigations de successions non réclamées dans un délai de six mois.<br>Cible : 50 % des nouveaux dossiers d'investigation. | 56,1 % des investigations de successions entreprises complétées dans un délai de six mois. |
| | Traitement des réclamations de produits financiers dans un délai de 90 jours.<br>Cible : 75 % des nouveaux dossiers. | 85 % des réclamations de produits financiers traitées dans un délai de 90 jours. |

En 2006-2007, 428 dossiers de successions étaient en phase d'investigation et dataient de six mois ou plus le 31 mars 2007. De ce nombre, 240 investigations ont été complétées dans un délai de six mois, soit 56,1 % des cas, dépassant ainsi la cible par 6,1 points de pourcentage.

En 2006-2007, Revenu Québec a reçu 3 147 réclamations de produits financiers datant de 90 jours ou plus le 31 mars 2007. De ce nombre, 2 675 réclamations ont été traitées en 90 jours ou moins, soit 85 % des cas. Ce résultat dépasse de 10 points de pourcentage la cible visée pour l'exercice 2006-2007.

Le tableau suivant présente le nombre de nouveaux dossiers ouverts concernant les successions et les autres biens non réclamés pour les deux derniers exercices.

**Tableau 21 Nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ouverts[1]**

| | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| Successions non réclamées | 1 695 | 3 549 |
| Successions de personnes inaptes décédées | 296 | 312 |
| Sociétés dissoutes | 224 | 175 |
| Propriétaires inconnus ou introuvables | 187 | 149 |
| **Total des dossiers ouverts** | **2 402** | **4 185** |

1. Les données de l'exercice 2005-2006 proviennent du rapport annuel de gestion 2005-2006 du Curateur public.

Le tableau suivant présente le nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés ayant été reçus pour chacun des deux derniers exercices. La fluctuation d'un exercice à l'autre dépend aussi bien des activités d'inspection réalisées par Revenu Québec que du nombre de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs.

**Tableau 22 Nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs[1]**

| | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| **Produits financiers non réclamés** | **101 543** | **67 949** |

1. Les données de l'exercice 2005-2006 proviennent du *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du Curateur public.

Le tableau suivant présente le nombre et le montant des remises aux ayants droit de successions et de produits financiers non réclamés ainsi que le montant représenté par celles-ci pour chacun des deux derniers exercices.

**Tableau 23 Nombre et montant des remises aux ayants droit[1]**

| | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| Nombre de dossiers de successions non réclamées ayant fait l'objet d'une remise | 136 | 108 |
| Nombre de dossiers de produits financiers non réclamés se terminant par une remise à l'ayant droit | 2 692 | 5 439 |
| Montant total des sommes remises[2] | 10 400 000 $ | 9 900 000 $[3] |

1. Les données de l'exercice 2005-2006 proviennent du *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du Curateur public.
2. Exclut les remises à l'État.
3. Donnée préliminaire.

## La performance organisationnelle

Revenu Québec a reçu plusieurs prix au cours de l'exercice 2006-2007 qui témoignent de son expertise et de ses réalisations d'envergure dans les technologies de l'information. Ainsi, il a reçu un Gold Award of Excellence au gala des Canadian Information Productivity Awards (CIPA), dans la catégorie Efficiency and operational improvements, pour le projet de la refonte des systèmes de l'impôt des sociétés.

Dans la catégorie Partenariat, Revenu Québec a reçu le Prix d'excellence de la région de Québec, décerné par l'Agence du revenu du Canada, pour sa collaboration à une campagne d'information sur les produits du tabac illégaux qui s'adressait aux détaillants de produits du tabac.

Au gala de la Fédération de l'informatique du Québec, il a reçu plusieurs OCTAS dans diverses catégories. L'OCTAS de l'Excellence 2006 lui a été décerné pour sa contribution remarquable à l'avancement des technologies de l'information au Québec dans le cadre du projet de refonte des systèmes de l'impôt des sociétés.

**Objectif**

Avoir adapté les systèmes technologiques conformément aux plans de mise en œuvre.

| Action | Indicateur et cible | Résultat |
|---|---|---|
| Poursuivre l'adaptation des systèmes de traitement de l'impôt des particuliers. | Réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre. | Travaux se déroulant conformément au plan d'action. |

### La refonte des systèmes de l'impôt des particuliers

Le projet de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers permettra de procéder à une mise à jour technologique complète des systèmes de cotisation et de comptabilisation de l'impôt des particuliers afin que Revenu Québec conserve sa capacité de réaliser sa mission à moyen et à long terme. Cette refonte doit permettre la mise en place d'une architecture ouverte et évolutive qui facilite l'intégration de changements, tels que l'application de nouvelles mesures législatives ou le développement des échanges électroniques, augmente l'accessibilité des données et prévoit une vision intégrée du dossier client.

La refonte des systèmes de l'impôt des particuliers doit également assurer le respect des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* concernant les délais de remboursement d'impôt, soit 28 jours ou moins pour les déclarations reçues sur support papier et 14 jours ou moins pour celles soumises par voie électronique. Enfin, elle doit permettre de traiter un nombre minimal de 100 000 déclarations par jour en période de pointe.

Le projet se déroule selon un plan d'action s'articulant autour de trois grandes livraisons :

- le volet « Enregistrement et technologies », dont les travaux de réalisation et d'implantation se sont terminés en novembre 2005, comme prévu ;
- le volet « Comptabilité », dont la date d'implantation a été reportée en novembre 2008 ;
- le volet « Cotisation de l'impôt des particuliers », dont la phase d'architecture détaillée s'est terminée en mars 2007.

# La modernisation de l'organisation

**Objectif**

Mettre en œuvre les mesures du plan de modernisation.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Réaliser les mesures du plan de modernisation. | Réalisation des mesures prévues pour 2006-2007. | Sur les 31 mesures contenues dans le plan de modernisation,<br>• seize sont complétées ;<br>• onze sont en voie de l'être ;<br>• une nécessite des travaux s'étendant jusqu'en 2010 ;<br>• deux sont réalisées en continu ;<br>• une a été mise en attente. |
| Contribuer à la mise en place de la stratégie gouvernementale en matière de développement durable. | Réalisations liées au développement durable, notamment l'élaboration d'un plan d'action pour la gestion des matières résiduelles et sa mise en œuvre. | • Élaboration d'un premier plan d'action en matière de développement durable.<br>• Inventaire des actions réalisées en matière de développement durable. |

## Le plan de modernisation

Adopté en 2004, le plan de modernisation de Revenu Québec regroupe 31 mesures, dont certaines avaient été entreprises avant 2004, pour assurer la cohérence des projets concernant les aspects administratifs, opérationnels et techniques de la modernisation de l'organisation. Parmi ces mesures, 16 sont entièrement complétées et 11 sont en voie de l'être. Par ailleurs, les mesures concernant l'optimisation de la stratégie de contrôle fiscal et le développement de services électroniques complémentaires sont réalisées en continu. Quant à la refonte des systèmes de mission, elle est complétée en ce qui concerne l'impôt des sociétés et la TPS. Elle se poursuivra jusqu'en février 2010 pour l'impôt des particuliers. Enfin, une étude de faisabilité relative à l'utilisation des services électroniques par certaines clientèles a été mise en suspens, jusqu'à ce que Revenu Québec ait revu son offre globale de services.

## Les autres travaux d'amélioration continue

En 2006-2007, plusieurs mesures ont été mises en place afin d'améliorer la qualité des services offerts à la clientèle de Revenu Québec. En voici quelques-unes :

- mise en service d'une deuxième ligne de niveau professionnel dans le domaine des taxes ;
- conception d'un plan de promotion de la qualité des renseignements ;
- amélioration de la qualité des réponses : écoute des communications avec la clientèle, rédaction d'un code d'éthique en matière d'écoute, définition des conditions de succès et développement d'outils de travail ;
- spécialisation d'un nombre restreint d'employés aptes à mieux répondre à des questions relevant de huit sujets fiscaux ;
- implantation d'un libre-service pour la distribution des formulaires ;

- installation de téléphones accessibles aux visiteurs permettant de joindre le centre d'appels à partir des comptoirs de service ;
- instauration d'un système de prise de rendez-vous aux comptoirs de service pour les mandataires, leur assurant ainsi des réponses plus précises au moment qui leur convient ;
- conduite d'un projet pilote de timbrage mécanisé. Cette mesure permet à la clientèle de timbrer elle-même les déclarations et les bordereaux de paiement, annule la période d'attente et accélère l'accès aux autres services offerts. Les résultats ont été concluants.

## Le développement durable

Revenu Québec adhère aux valeurs promues par la *Loi sur le développement durable* du Québec et contribue à sa mise en œuvre.

Ainsi, l'organisation a instauré un comité chargé de l'élaboration d'un premier plan d'action en matière de développement durable. L'inventaire des actions en matière de développement durable a constitué la première action réalisée en 2006-2007.

En matière de gestion des matières résiduelles, un plan d'action a été approuvé. Il compte trois phases de mise en œuvre, dont l'implantation en juin 2006, à l'édifice de Marly, du programme de récupération multimatière Visez juste ! de RECYC-QUÉBEC, à titre de projet pilote. Revenu Québec participe également aux travaux du Comité interministériel sur le développement durable.

# La mobilisation, le transfert des connaissances et la relève de la main-d'œuvre

**Objectif**

Favoriser la mobilisation du personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.

| Actions | Indicateurs et cibles | Résultats |
|---|---|---|
| Appliquer à l'ensemble de l'organisation le processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. | Mise en œuvre des mesures prévues dans le plan pluriannuel de la main-d'œuvre. | Actions prévues réalisées. |
| Investir dans l'amélioration de la formation et le développement de l'expertise. | Investissements en matière de formation. | • 64 234 jours-personnes.<br>• 3,04 % de la masse salariale. |
| Mettre en œuvre une politique de reconnaissance. | Mise en œuvre graduelle des mesures prévues en matière de reconnaissance. | Quatre des cinq mesures mises en œuvre. |

## La planification de la main-d'œuvre

Le *Plan pluriannuel de la main-d'œuvre 2006-2009* souligne les préoccupations de l'organisation concernant, d'une part, la rareté de la main-d'œuvre pour les emplois de spécialité en fiscalité, en comptabilité et en technologies de l'information et, d'autre part, les difficultés d'attraction de candidats pour des emplois occasionnels, notamment dans le domaine de la vérification. À cet effet, voici les actions mises en place par Revenu Québec au cours de l'exercice 2006-2007 :

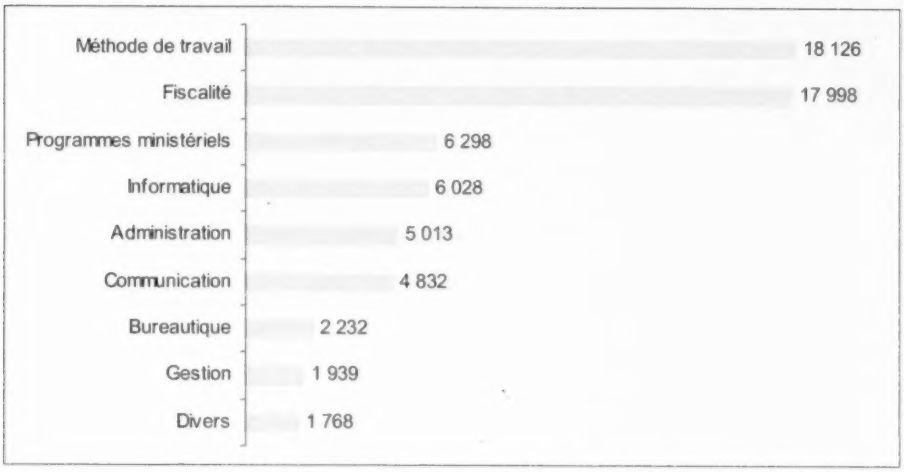
- mise en œuvre et suivi du plan d'action concernant la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 2005-2008 ;
- tenue d'une réserve de recrutement pour les emplois professionnels dans le domaine de la vérification (avec ou sans expérience) ;
- tenue de concours grand public pour les emplois techniques dans le domaine de la vérification ;
- mise en œuvre des stratégies relatives à l'attraction d'étudiants universitaires pour des emplois dans le domaine de la vérification ;
- détermination des emplois vulnérables de l'organisation ;
- définition, pour chacun des emplois vulnérables, des connaissances particulières à transférer ou des moyens pour atténuer la vulnérabilité et mise en application de ces moyens.

## Les investissements en matière de formation et de développement de l'expertise

Le développement et le maintien des compétences du personnel est un enjeu stratégique à Revenu Québec pour améliorer les services aux citoyens et aux entreprises. En 2006-2007, Revenu Québec a consacré 64 234 jours-personnes à la formation et au perfectionnement de son personnel, comparativement à 66 698 jours-personnes en 2005-2006.

Le graphique suivant illustre la répartition du nombre de jours-personnes, pour l'exercice 2006-2007, selon les neuf grands thèmes de formation. Le nombre de jours-personnes comprend le temps des formateurs et le temps des participants. Le temps des personnes qui coordonnent les activités de formation est un des éléments regroupés sous le thème Administration.

**Graphique 17 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation**




Les activités de formation, visant à développer et à maintenir l'expertise du personnel à l'égard des lois fiscales et des programmes sociofiscaux administrés par Revenu Québec, représentent 28 % des jours-personnes investis en matière de formation. Ces activités, regroupées sous le thème Fiscalité, sont au cœur même de la mission de Revenu Québec et représentent un investissement de 17 998 jours-personnes en 2006-2007.

De même, la complexité des systèmes informatiques utilisés pour l'administration des lois et des programmes sociofiscaux, les modifications fiscales habituelles qui entraînent la mise à niveau de ces systèmes et l'évolution de la technologie nécessitant la refonte des systèmes utilisés à Revenu Québec sont aussi au centre des préoccupations. Afin de soutenir le personnel dans l'exercice de ses fonctions et de maintenir la qualité de ses services, Revenu Québec a investi 18 126 jours-personnes en 2006-2007. Ces activités sont regroupées sous le thème Méthode de travail et représentent 28 % des jours-personnes totaux pour 2006-2007.

Sur la base de l'année civile, afin de répondre aux exigences de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, Revenu Québec a investi en matière de formation 3,04 % de sa masse salariale en 2006, comparativement à 3,03 % en 2005. L'investissement dépasse largement l'obligation faite à tous les employeurs de consacrer un montant minimal équivalant à 1 % de leur masse salariale à la formation.

Le tableau suivant récapitule les investissements consentis en matière de formation au cours des trois derniers exercices.

**Tableau 24 Investissements en matière de formation**

| | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|---|
| Nombre de jours-personnes | 72 532 | 66 698 | 64 234 |
| Pourcentage de la masse salariale | 3,37 % | 3,03 % | 3,04 % |

## La politique sur la reconnaissance

Revenu Québec reconnaît la contribution considérable que les gestionnaires et le personnel apportent à la réalisation de sa mission, les comportements exemplaires qu'ils démontrent et les résultats positifs qu'ils obtiennent. En ce sens, la reconnaissance au travail constitue un élément important dans la gestion quotidienne.

Quatre des cinq mesures prévues en matière de reconnaissance ont fait l'objet d'une mise en œuvre :

- adoption d'un cadre de référence sur la reconnaissance ;
- mise en ligne d'un site intranet sur la reconnaissance à l'intention des gestionnaires afin qu'ils puissent consulter le cadre de référence, les documents de référence et des outils de sensibilisation ;
- participation d'environ 200 gestionnaires et 300 employés aux ateliers de sensibilisation sur la reconnaissance ;
- réalisation de nombreuses activités liées à la santé des personnes et à la qualité de vie au travail.

Seule la mesure concernant l'évaluation sur le climat de travail dans l'organisation a été reportée.

## En lien avec d'autres exigences gouvernementales

Revenu Québec rend également compte de ses réalisations en lien avec d'autres exigences gouvernementales. Ainsi, pour 2006-2007, il présente ses réalisations dans les champs d'activité suivants :


Les recommandations du Vérificateur général du Québec depuis 2002-2003 ..... annexe 2

La protection des renseignements confidentiels et l'accès à l'information ..... annexe 3

L'éthique ..... annexe 4

La santé des personnes au travail ..... annexe 5

La qualité de la langue française dans l'Administration ..... annexe 6

L'accès à l'égalité en emploi ..... annexe 7

Les renonciations et les annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordées en vertu de l'article 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu* ..... annexe 8

L'application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) ... annexe 9

# Annexes


**Annexe 1** **Les fonds spéciaux**

**Annexe 2** **Les recommandations du Vérificateur général du Québec depuis 2002-2003**

**Annexe 3** **La protection des renseignements confidentiels et l'accès à l'information**

**Annexe 4** **L'éthique**

**Annexe 5** **La santé des personnes au travail**

**Annexe 6** **La qualité de la langue française dans l'Administration**

**Annexe 7** **L'accès à l'égalité en emploi**

**Annexe 8** **Les renonciations et les annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordées en vertu de l'article 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu***

**Annexe 9** **L'application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA)**

# Annexe 1 Les fonds spéciaux

## Le Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services liés au recouvrement des créances de Revenu Québec et de tout autre ministère ou organisme qui, par entente, a recours aux services du Centre de perception fiscale.

**Tableau 25 Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses[1]**

| | (milliers $) | | |
|---|---|---|---|
| | **2004-2005** | **2005-2006** | **2006-2007** |
| **Revenus** | | | |
| Honoraires de perception | | | |
| Revenu Québec | 52 743 | 50 582 | 49 251 |
| Fonds des pensions alimentaires | 7 895 | 6 688 | 5 333 |
| Fonds de fourniture de biens ou de services | 304 | 308 | 315 |
| Fonds des technologies de l'information | – | 1 235 | 1 363 |
| Frais de recouvrement | 21 487 | 23 269 | 29 936 |
| Autres revenus | 84 | 213 | 1 149 |
| **Total des revenus** | **82 513** | **82 295** | **87 347** |
| **Dépenses de fonctionnement** | **77 967** | **79 718** | **84 452** |
| **Revenu net** | **4 546** | **2 577** | **2 895** |
| **Excédent à la fin** | **15 729** | **18 306** | **21 201** |
| **Investissements** | **5 077** | **1 223** | **3 448** |

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

En 2006-2007, les revenus du Fonds de perception ont totalisé 87,3 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 6,1 % comparativement à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation de 6,6 millions de dollars des revenus issus des frais de recouvrement, qui sont passés de 23,3 à 29,9 millions de dollars. Par ailleurs, les dépenses ont totalisé 84,5 millions de dollars, en hausse de 4,7 millions de dollars. Ces résultats s'expliquent par les efforts importants investis au cours de l'exercice 2006-2007 afin d'assurer le contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs.

Les investissements ont représenté 3,4 millions de dollars, en hausse de 2,2 millions. Cette hausse est attribuable en grande partie au remplacement du parc informatique du Fonds de perception.

## Le Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement à partir des sommes affectées aux fonds spéciaux de Revenu Québec, des revenus d'intérêts, des frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et d'une subvention du gouvernement du Canada. Le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

En 2006-2007, les dépenses de fonctionnement du Fonds des pensions alimentaires ont légèrement diminué, passant de 40,2 à 39,8 millions de dollars.

**Tableau 26 Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses[1]**

| | (milliers $) | | |
|---|---|---|---|
| | **2004-2005** | **2005-2006** | **2006-2007** |
| **Revenus** | | | |
| Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec | 39 894 | 38 689 | 37 435 |
| Subvention du gouvernement du Canada | 249 | 268 | 268 |
| Intérêts | 190 | 185 | 171 |
| Intérêts sur l'avance au ministère des Finances | 48 | 162 | 294 |
| Frais d'arrérages et autres | 884 | 908 | 1 618 |
| **Total des revenus** | **41 265** | **40 212** | **39 786** |
| **Dépenses de fonctionnement** | **41 265** | **40 212** | **39 786** |
| **Investissements** | **1 209** | **1 415** | **1 315** |

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

## Le Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par Revenu Québec pour ses projets d'investissement en technologies de l'information et ses travaux de mise à niveau des systèmes informatiques.

Depuis la création du Fonds des technologies de l'information, en avril 1996, des investissements importants de l'ordre de 481,4 millions de dollars ont été effectués. Tous ces investissements sont capitalisés sur une période de trois à dix ans, selon la nature des biens acquis. La dépense d'amortissement accumulée est de 262,4 millions de dollars au 31 mars 2007.

Le Fonds est financé par des revenus de gestion et de location d'équipements ainsi que de systèmes informatiques de Revenu Québec. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, les dépenses d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Le Fonds des technologies de l'information doit présenter un état des résultats équilibré.

**Tableau 27 Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses[1]**

| | (milliers $) | | |
|---|---|---|---|
| | **2004-2005** | **2005-2006** | **2006-2007** |
| **Revenus** | **32 564** | **33 981** | **42 099** |
| Amortissement | 30 071 | 30 688 | 36 510 |
| Intérêts | 2 080 | 2 881 | 5 102 |
| Frais de gestion | 413 | 412 | 487 |
| **Total des dépenses** | **32 564** | **33 981** | **42 099** |
| **Investissements** | **53 880** | **73 869** | **67 323** |

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information.

Les dépenses du Fonds des technologies de l'information ont connu une hausse de 8,1 millions de dollars, passant de 34 millions en 2005-2006 à 42,1 millions en 2006-2007. Cette hausse s'explique principalement par la livraison de la refonte de l'impôt des sociétés, de deux phases de la refonte de l'impôt des particuliers et du Plan triennal de gestion de la sécurité informatique.

Les investissements capitalisables ont totalisé 67,3 millions de dollars, soit une diminution de 6,6 millions par rapport à l'exercice précédent. La réduction des investissements s'explique principalement par la fin des projets majeurs indiqués ci-dessus.

Par ailleurs, des travaux ont été entrepris en 2006-2007 pour l'implantation de SAGIR. De plus, le Fonds des technologies de l'information a acquis du Curateur public les biens informatiques liés à l'administration des biens non réclamés. Finalement, les travaux liés à la deuxième phase de la refonte des systèmes de gestion de la TPS se sont prolongés en 2006-2007, à la demande de l'Agence du revenu du Canada, ce qui a occasionné une augmentation des investissements de plus de 5 millions de dollars.

## Le Fonds de fourniture de biens ou de services

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est affecté au financement des activités de fourniture de biens ou de services de Revenu Québec. Ses activités ont débuté le 1er avril 2004 et se rapportent, notamment, à des produits et services liés au savoir-faire de Revenu Québec. Le Fonds de fourniture de biens ou de services doit autofinancer ses opérations par l'équilibre annuel des revenus et des dépenses. Dans l'éventualité où les revenus crédités au Fonds ne suffisent pas à acquitter la totalité des dépenses qui y sont comptabilisées et à assurer l'équilibre financier du Fonds, ce manque à gagner doit être comblé à même les crédits alloués à Revenu Québec.

Les revenus et les dépenses de ce fonds sont relatifs à la fourniture de biens et services au Fonds de l'assurance médicaments, au Conseil de gestion de l'assurance parentale, au ministère des Services gouvernementaux, au Fonds national de formation de la main d'œuvre, à la Société de l'assurance automobile de même qu'aux pétrolières pour la coloration des produits pétroliers.

**Tableau 28 Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses[1]**

| | (milliers $) | | |
|---|---|---|---|
| | **2004-2005** | **2005-2006** | **2006-2007** |
| Revenus | 10 654 | 12 470 | 15 038 |
| Dépenses de fonctionnement | 10 654 | 12 470 | 15 038 |
| Revenu net (perte nette) | – | – | – |
| Investissements | – | – | – |

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de fourniture de biens ou de services.

En 2006-2007, les revenus et les dépenses du Fonds de fourniture de biens ou de services ont totalisé 15 millions de dollars, en hausse de 2,6 millions. Cette hausse s'explique principalement par les services rendus au ministère des Services gouvernementaux et par les services requis à la suite de la mise en place du Régime québécois d'assurance parentale, le 1er janvier 2006.

# Annexe 2 Les recommandations du Vérificateur général du Québec depuis 2002-2003

Les réalisations faisant suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec depuis 2002-2003 sont présentées ci-après en fonction des chapitres, des tomes et des rapports visés.

## Interventions gouvernementales dans le secteur des organismes sans but lucratif

(Chapitre 2 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|---|---|
| **Connaissance des secteurs et des risques** | |
| Poursuivre ses efforts afin d'améliorer sa connaissance des organismes sans but lucratif et des organismes de bienfaisance enregistrés. | Organismes sans but lucratif (OSBL)<br><br>Un fichier représentatif de la population des OSBL a été constitué en vue de réaliser une analyse de leur comportement fiscal pendant quatre années consécutives (2000 à 2004). Les résultats démontrent que les OSBL se conforment mieux à leurs obligations fiscales et que l'élaboration du nouveau formulaire de déclaration CO-17.SP, conçu spécialement pour cette clientèle, a contribué à cette amélioration.<br><br>Organismes de bienfaisance enregistrés (OBE)<br><br>Revenu Québec a complété le repérage de tous les OBE et la mise à jour de son système d'enregistrement. De plus, un processus a été mis en place afin que, si le statut OBE d'un organisme est révoqué par l'ARC, il le sera également par Revenu Québec. |
| **Enregistrement et inscription des organismes** | |
| S'assurer de la qualité de l'information dont il dispose concernant les organismes sans but lucratif et les organismes de bienfaisance enregistrés et enregistrer ces organismes selon leur catégorie. | OSBL<br><br>Depuis mai 2004, Revenu Québec repère, dans son système d'enregistrement, les OSBL nouvellement constitués et fait le suivi de la non-production des déclarations de revenus.<br><br>Pour les organismes nouvellement inscrits au fichier de la TVQ ou à celui de la TPS, Revenu Québec cible ceux qui offrent des services d'hébergement, de restauration, de divertissement et de loisirs et les avise de leur obligation de produire une déclaration de revenus annuelle.<br><br>Revenu Québec a également recueilli les informations relatives aux OSBL, constitués antérieurement au 20 novembre 2004, auprès du Registraire des entreprises ou dans les systèmes de Revenu Québec. À la suite de cette collecte, 31 064 dossiers ont été répertoriés pour lesquels Revenu Québec a effectué des démarches particulières selon le type d'OSBL.<br><br>OBE<br><br>Revenu Québec a informé les OBE de leurs obligations en matière d'impôt et de leurs obligations et droits en matière de taxes, et ce, en leur transmettant une lettre de renseignements pour le volet impôt ainsi que la brochure *La TVQ et la TPS/TVH pour les organismes de bienfaisance.* |

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|---|---|
| **Dispositions fiscales prévues pour les organismes sans but lucratif** | |
| Revoir les mécanismes de contrôle et de suivi concernant les activités des organismes sans but lucratif afin de s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions fiscales. | OSBL<br><br>Un nouveau formulaire simplifié de déclaration de revenus et de renseignements des OSBL ainsi qu'un guide ont été conçus. Ce nouveau formulaire simplifié constitue un allègement administratif pour les OSBL et comprend des indicateurs facilitant le repérage, pour Revenu Québec, de la non-production.<br><br>Un projet de vérification concernant les OSBL considérés à risque a été réalisé par Revenu Québec en 2003. Ce projet a démontré que les OSBL, en règle générale, ne présentent pas de risques supérieurs aux autres entités imposables et respectent les conditions qui leur permettent de conserver leur privilège d'exonération d'impôt sur le revenu et de la taxe sur le capital. En conséquence, ce projet n'a pas été reconduit en 2004. Cependant, dans le cadre des activités courantes de contrôle fiscal, un certain nombre d'OSBL font l'objet de vérifications en matière de taxes et d'impôt chaque année.<br><br>OBE<br><br>Revenu Québec utilise les données de l'ARC afin d'avoir des informations précises sur les OBE et, ainsi, de favoriser une meilleure administration des programmes destinés à cette clientèle. Ces informations sont utilisées, entre autres, pour mettre à jour le fichier d'enregistrement de Revenu Québec et repérer les OBE aux fins de vérification.<br><br>De plus, Revenu Québec a mis en place diverses mesures, notamment la vérification d'un certain nombre d'OBE annuellement. Il a également terminé la révision du formulaire de déclaration de renseignements TP-985.22, qui sera expédié aux OBE chaque année. |

## Qualité de l'information sur la performance

(Chapitre 4 du tome 1 du rapport 2002-2003 du Vérificateur général du Québec)

Revenu Québec a réalisé l'ensemble des actions requises pour se conformer aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

## Gestion de la sécurité informatique

(Chapitre 4 du tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|---|---|
| **Cadre de gestion organisationnel** | |
| Préciser et assigner formellement les responsabilités en matière de sécurité informatique. | Revenu Québec a terminé le développement des directives devant soutenir l'application de sa politique organisationnelle en matière de sécurité informatique, notamment en ce qui concerne la gestion des droits d'accès et la sécurité du parc informatique et des systèmes d'information. |
| Veiller à ce que le comité de sécurité informatique relève de la bonne autorité et joue pleinement son rôle, préciser les modalités relatives au suivi et s'assurer que cette fonction est adéquatement exercée. | Le rôle et les responsabilités du comité ont été définis dans des directives rédigées en vue de soutenir la nouvelle politique de sécurité informatique.<br>Revenu Québec a revu son registre d'autorité pour s'assurer que tous les renseignements requis soient présents. Il y consigne ses systèmes d'information ainsi que les profils de fonction permettant d'y accéder. |
| S'assurer que toutes les déficiences détectées sont prises en charge rapidement et corrigées, s'il y a lieu. | Le processus de gestion des vulnérabilités a été appliqué pour évaluer les vulnérabilités détectées et alimenter le registre des vulnérabilités. |
| Se doter d'une stratégie pour évaluer, de façon périodique et indépendante, la vulnérabilité de ses systèmes et l'efficacité de son dispositif de sécurité. | Revenu Québec a renforcé le processus de gestion des vulnérabilités mis en place dans le cadre du Plan triennal de gestion de la sécurité informatique et a constitué un registre des vulnérabilités. Par ailleurs, une évaluation indépendante des risques a été amorcée et d'autres évaluations sont en cours quant aux systèmes essentiels et stratégiques. |

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|---|---|
| **Planification et sécurité informatique** | |
| S'assurer que les activités de sécurité soient considérées comme un ensemble cohérent. | Revenu Québec maintient à jour son plan global des activités de sécurité, développé en 2004-2005. |
| S'assurer que les risques résiduels soient connus et acceptés par la direction. | Revenu Québec développe actuellement un processus de gestion des risques résiduels avec les détenteurs des actifs informationnels et les autorités organisationnelles. |
| S'assurer que des indicateurs de performance soient élaborés. | Revenu Québec a développé des indicateurs de gestion dans le cadre du Plan triennal de gestion de la sécurité informatique. |
| S'assurer que les mesures de sécurité relatives aux systèmes et aux infrastructures critiques prennent en compte les principaux risques informatiques auxquels ils sont exposés. | Revenu Québec a classifié ses actifs informationnels et a entrepris la réalisation d'analyses de risques pour ses systèmes essentiels et stratégiques. |
| **Habilitation des personnes** | |
| S'assurer que l'attribution des droits d'accès s'appuie sur une classification appropriée de l'information. | Revenu Québec prend en compte les résultats de la classification des actifs informationnels dans le cadre de la définition des profils de fonction. |
| **Sensibilisation et formation** | |
| Mettre en œuvre un programme de sensibilisation et de formation répondant aux besoins de l'ensemble de son effectif et évaluer son efficacité. | Revenu Québec poursuit auprès de tout son personnel, incluant le personnel spécialisé ainsi que les gestionnaires, les efforts en matière de formation et de sensibilisation à la confidentialité et à la sécurité de l'information numérique. Un plan organisationnel annuel est suivi par les autorités de Revenu Québec à ce sujet. Des activités de sensibilisation à la sécurité informatique ont été réalisées lors la campagne de signature de la déclaration de discrétion 2007.<br>Revenu Québec a également diffusé à son personnel des guides sur la sécurité et offre des formations en ligne portant sur son code de conduite en sécurité informatique et sur la sécurité des ordinateurs portables. |
| **Continuité de service** | |
| Parfaire la stratégie en matière de continuité de service. Revenu Québec doit, notamment, documenter adéquatement les mesures retenues et tester celles-ci de manière à s'assurer de leur efficacité. | Les travaux pour réviser et améliorer la documentation des mesures prévues dans le plan de reprise informatique ont été complétés. De plus, Revenu Québec a terminé l'élaboration de la liste de ses activités essentielles.<br>Revenu Québec teste le plan de reprise, deux fois par année, pour assurer un retour à la normale des activités en cas de catastrophe. |

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|---|---|
| **Contrôle des accès aux systèmes et aux données** | |
| Veiller à ce que la gestion des mots de passe soit appropriée. | Revenu Québec a adopté des normes administratives visant à renforcer la gestion des mots de passe et a révisé ses principaux mécanismes pour assurer une protection adéquate des actifs informationnels. Les meilleures pratiques ont été communiquées au personnel en ce qui concerne l'utilisation des mots de passe, qui doivent être modifiés périodiquement pour des raisons de sécurité. |
| Prendre les mesures nécessaires pour que les accès accordés correspondent aux besoins réels des utilisateurs et se limitent aux ressources visées. | Revenu Québec poursuit ses travaux concernant la gestion des profils de fonction et a mis en place un métarépertoire pour la gestion de l'identité et des droits d'accès. |
| **Suivi des activités des systèmes** | |
| Contrôler adéquatement les activités de ses systèmes informatiques. | Revenu Québec a revu son architecture de journalisation de l'activité de ses systèmes dans le cadre du Plan triennal de gestion de la sécurité informatique et a précisé ses besoins en cette matière.<br><br>Revenu Québec a entrepris l'élaboration d'un plan pour mettre en place les mécanismes nécessaires pour faire un suivi des activités des systèmes informatiques. |
| **Tests d'intrusion réalisés aux fins de vérification** | |
| Réaliser des tests d'intrusion de façon périodique en vue d'évaluer adéquatement la vulnérabilité des actifs informationnels et l'efficacité du dispositif de sécurité. | Revenu Québec a poursuivi la réalisation de tests d'intrusion afin d'évaluer adéquatement et de façon continue la vulnérabilité des actifs informationnels et l'efficacité du dispositif de sécurité. Il continue d'évaluer les produits et les offres de service disponibles sur le marché, qui pourraient lui permettre d'améliorer son dispositif de sécurité. |

## Agences et unités autonomes de service : bilan de la situation

(Chapitre 5 du tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Revenu Québec a réalisé l'ensemble des actions requises pour se conformer aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

## Suivi du rapport 1999-2000 : Gestion de la taxe de vente du Québec et de la taxe sur les produits et services

(Chapitre 6 du tome 1 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

Revenu Québec a réalisé l'ensemble des actions requises pour se conformer aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

## Régime général d'assurance médicaments

(Chapitre 2 du tome 2 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

| Recommandations du Vérificateur général à la Régie de l'assurance maladie du Québec et à Revenu Québec | Actions entreprises |
|---|---|
| **Contrôles afférents au recouvrement des primes ou du coût des médicaments** | |
| Poursuivre leurs efforts afin de s'assurer que les participants au régime public paient leurs primes. | Revenu Québec vérifie la conformité des primes payées par les citoyens au régime d'assurance médicaments du Québec. |
| S'assurer que toutes les personnes admissibles participent au régime public. | Revenu Québec a poursuivi sa démarche pour sélectionner les personnes ne bénéficiant d'aucune couverture d'assurance. Un nombre important de dossiers de cette nature ont été analysés afin de recueillir les éléments nécessaires pour orienter les actions dans ce type de situation. |

## Gestion de la centrale de données de Revenu Québec

(Chapitre 3 du tome 2 du rapport 2003-2004 du Vérificateur général du Québec)

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|---|---|
| **Besoins des utilisateurs** | |
| Recenser systématiquement l'ensemble des besoins des utilisateurs de la centrale.<br><br>Analyser les besoins ainsi recensés en veillant à documenter suffisamment ses travaux. | Revenu Québec poursuit la réalisation des projets prévus dans son plan triennal d'investissement relativement à la centrale de données. Les besoins des utilisateurs sont recensés dans le cadre de ces projets en vue d'en établir les priorités. |
| Améliorer le contenu de son plan d'action pour la mise en œuvre des projets retenus et leur mise à jour en temps opportun. | Tous les projets prévus au plan triennal d'investissement relativement à la centrale de données font l'objet d'un plan de réalisation, maintenu régulièrement à jour et suivi par le comité de projet. Un bilan de projet fait office de reddition de comptes. |
| **Étalonnage** | |
| Consulter d'autres organisations disposant d'un entrepôt de données dans le but d'améliorer la performance de sa centrale de données. | Revenu Québec poursuit sa veille des meilleures pratiques dans le domaine des entrepôts de données afin de se doter d'un outil moderne capable d'améliorer constamment sa performance. |
| **Qualité de l'information** | |
| Compléter les contrôles afférents à ses systèmes opérationnels de manière à s'assurer, de façon continue, de la qualité des données internes alimentant la centrale. | Revenu Québec poursuit ses travaux de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers en développant des fonctions qui viendront consolider les contrôles et améliorer la qualité des données.<br><br>De plus, l'augmentation du nombre de déclarations de revenus transmises par voie électronique et l'implantation du code à barres bidimensionnel pour les formulaires remplis à l'aide des logiciels commerciaux favorisent l'exactitude des données transmises à la centrale de données. Cette façon de faire élimine la saisie des données et les risques d'erreurs qui y sont associés. |
| Veiller à documenter adéquatement les caractéristiques des données stockées dans la centrale. | Une version initiale du cadre normatif du projet Statistiques ministérielles sur les contribuables et les mandataires (SMCM) a été livrée en mars 2006. Le cadre est disponible dans l'intranet de Revenu Québec.<br><br>Par ailleurs, en 2005-2006, les utilisateurs de la centrale de données ont été consultés en vue de connaître les améliorations souhaitées dans la documentation existante. À la suite de cette consultation, des améliorations ont été apportées à la documentation existante. Une nouvelle consultation, prévue à l'automne 2007, évaluera la satisfaction de cette clientèle à l'égard de la documentation des données. |

| | |
|---|---|
| Poursuivre ses efforts afin que les applications mises à la disposition des utilisateurs soient simples et conviviales. | Le déploiement du projet SMCM comprend trois phases. La première a été complétée en mars 2006 alors que la seconde a été réalisée en novembre 2006. La dernière phase de déploiement est en cours de planification.<br><br>Ce projet amène l'utilisation d'un outil (OLAP) permettant une exploitation intuitive de l'information. Différentes fonctionnalités complémentaires et conviviales ont aussi été rendues disponibles. |
| **Utilisation de l'information** | |
| Favoriser une plus grande utilisation des données de la centrale afin d'améliorer la sélection des dossiers en matière de contrôle fiscal et le travail de vérification en découlant. | Le nombre d'utilisateurs directs de la centrale de données est passé de 71, au 31 mars 2006, à 86 au 31 mars 2007. Cette augmentation de 15 utilisateurs s'explique principalement par l'ajout de nouveaux projets de recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ainsi que par une analyse approfondie de projets existants qui requièrent davantage d'utilisateurs pour l'exploitation des renseignements de la centrale. |
| **Satisfaction des utilisateurs** | |
| Mesurer régulièrement la satisfaction de l'ensemble des utilisateurs selon un processus structuré et apporter les correctifs requis, s'il y a lieu. | Revenu Québec compte instaurer un processus annuel, officiel et structuré pour recueillir les besoins des utilisateurs et mesurer leur satisfaction. |
| **Information de gestion** | |
| Rassembler une information de gestion fiable et suffisante pour évaluer l'efficacité de la centrale de données ainsi que les retombées de l'utilisation de celle-ci sur ses activités opérationnelles. | La rentabilité de l'utilisation des fichiers de renseignements externes du plan d'utilisation a été démontrée. La récupération fiscale découlant de l'utilisation de ces fichiers en 2006-2007 a été évaluée à 173,7 millions de dollars. |

## Suivi du rapport 2000-2001 : Administration de l'impôt des particuliers

(Chapitre 5 du tome 1 du rapport 2005-2006 du Vérificateur général du Québec)

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|---|---|

Selon les conclusions générales du Vérificateur général :

En ce qui concerne **les services au public**, Revenu Québec a réalisé des progrès à l'égard de l'élaboration de normes de service, de l'accès aux services téléphoniques, du respect de ses engagements organisationnels ainsi que de la simplification de ses guides et formulaires. Cependant, des améliorations sont toujours nécessaires quant à la qualité des renseignements exigeant des connaissances fiscales, qui sont fournis aux contribuables pour répondre à leurs questions, et aux mesures à prendre afin de répondre promptement aux demandes écrites reçues.

Des progrès ont également été enregistrés pour ce qui est de **la gestion des risques** : production d'analyses de risques, mise en place de mesures pour détecter et corriger les déclarations de revenus de contribuables qui versent des montants d'impôt excédentaires et évaluation des critères de rejet des déclarations. Toutefois, des efforts restent à faire pour intégrer les risques, promouvoir l'utilisation des formulaires et des annexes, fixer des objectifs en matière d'assurance qualité et revoir l'étendue des travaux.

### Service au public

| | |
|---|---|
| **Téléphonie**<br>Élaborer un plan d'action afin d'améliorer la qualité des renseignements fournis aux contribuables, faire connaître à tous les paliers de gestion la contribution attendue du personnel à cet effet et évaluer sa réalisation. | Revenu Québec a un plan d'action visant à améliorer la qualité des réponses qui est mis à jour continuellement.<br>Des actions sont prises, telles que l'écoute silencieuse, l'enregistrement des appels, la direction des appels sur des sujets précis, l'accès aux outils et à la documentation nécessaires ainsi que la formation adéquate. Un outil de reddition de comptes en matière d'écoute a aussi été développé. |
| **Correspondance**<br>Prendre les mesures nécessaires afin que toute demande faite par écrit obtienne une réponse dans un délai raisonnable. | Un nouveau processus de traitement de la correspondance a été mis en place au cours de 2005-2006 et il a été amélioré au cours du dernier exercice. Il permet d'obtenir plus d'informations sur les activités de correspondance, soit davantage de précision sur la réception du courrier pour chacune des périodes et sur l'établissement des demandes qui nécessitent un complément d'informations.<br>Par ailleurs, Revenu Québec a développé des outils qui lui donnent une meilleure connaissance des causes amenant des délais et qui facilitent la prise de décision. |

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|---|---|
| **Gestion des risques** | |
| **Évaluation des risques**<br>Intégrer les diverses activités de contrôle fiscal dans une gestion globale des risques. | Revenu Québec a investi beaucoup d'efforts pour optimiser ses activités de contrôle fiscal. Les travaux sur l'optimisation se sont poursuivis au cours de l'exercice 2006-2007 et les pistes de solution qui s'en dégagent devraient être mises en place graduellement. À cet effet, des travaux sont en cours afin de proposer une stratégie de couverture organisationnelle en matière d'impôt des particuliers et d'y intégrer la notion de gestion des risques. |
| **Formulaires et annexes**<br>Promouvoir l'utilisation des annexes et des formulaires requis et étudier la possibilité d'attribuer un facteur de risque supplémentaire aux contribuables qui ne les produisent pas. | Plus de la moitié des déclarations de revenus soumises par les particuliers sont maintenant produites par ordinateur et contiennent les renseignements requis. Le traitement de la déclaration de revenus des particuliers prévoit le rejet des déclarations qui ne contiennent pas les annexes et les formulaires requis. Revenu Québec communique alors avec les particuliers visés afin d'obtenir un supplément d'information. De plus, il a revu la cote de risque en tenant compte de l'absence d'une annexe ou d'un formulaire requis. |
| **Cotisation originale**<br>S'assurer que le processus d'examen des déclarations de revenus permet de couvrir intégralement les risques qui leur sont associés. | Revenu Québec a revu les conditions de génération des rejets, a analysé l'impact d'une telle approche sur la détermination de la cote de risque et a évalué la possibilité de l'utiliser également dans ses travaux de contrôle *a posteriori*. |
| **Assurance qualité**<br>Fixer un objectif de qualité pour la cotisation des déclarations de revenus des particuliers et en mesurer le degré d'atteinte d'une façon continue ainsi que revoir l'étendue des travaux d'assurance qualité afin d'obtenir un niveau de confiance acceptable concernant la qualité de la cotisation. | Revenu Québec a amorcé une réflexion à cet effet qui devrait lui permettre d'établir sa stratégie de contrôle de la qualité. |

## Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles

(Chapitre 4 du tome 2 du rapport 2005-2006 du Vérificateur général du Québec)

| Recommandations du Vérificateur général | Actions entreprises |
|---|---|
| **Portefeuille d'investissement** | |
| Se munir d'un portefeuille d'investissement relatif aux ressources informationnelles qui fournit l'information suivante : | Dans le cadre de la mise à jour de son portefeuille d'investissement, Revenu Québec a mis en place une politique et une directive touchant la gestion, la planification et le suivi des investissements en technologies de l'information. |
| • la catégorie des investissements ; | Comme prévu dans sa directive, Revenu Québec établit une catégorisation de ses investissements en tenant compte des activités récurrentes et des projets en cours. |
| • les critères qui assurent le choix ou le maintien des projets et des activités récurrentes. | Par ailleurs, la politique énumère les principes qui encadrent le choix des investissements en ressources informationnelles afin de répondre aux objectifs stratégiques et aux besoins de Revenu Québec ainsi qu'aux orientations et aux décisions gouvernementales. |
| Mettre à jour le portefeuille d'investissement en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'évènements significatifs. | Comme prévu à la politique, le Comité des priorités siège trois fois par année et peut également se réunir pour des raisons exceptionnelles afin de mettre à jour le portefeuille d'investissement. |
| Se pourvoir d'un plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles qui comporte les informations suivantes :<br>• la description du besoin de main-d'œuvre nécessaire pour les projets à l'étude ou autorisés ainsi que pour les activités récurrentes ;<br>• les écarts observés entre le besoin de main-d'œuvre et sa disponibilité, l'analyse de la situation et la description de l'option à retenir ;<br>• la stratégie qui s'impose pour mettre en œuvre l'option retenue ;<br>• les décisions prises au regard de la planification de la main-d'œuvre et les motifs à la base de chacune d'elles. | Des travaux de planification des activités à réaliser ont été amorcés pour doter Revenu Québec d'un plan de main-d'œuvre qui sera mis à jour régulièrement afin de préciser les besoins de main-d'œuvre, de déterminer les écarts et de choisir les stratégies à prendre. Ce plan prendra en compte les différents leviers rendus disponibles par les organismes centraux. |
| Mettre à jour le plan de main-d'œuvre en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'évènements significatifs. | |

# Annexe 3 La protection des renseignements confidentiels et l'accès à l'information

Pour remplir sa mission, Revenu Québec doit obtenir et traiter de nombreux renseignements. Les citoyens s'attendent, avec raison, à ce que les renseignements détenus à leur sujet soient protégés, et ce, conformément aux lois. C'est pourquoi Revenu Québec accorde une priorité à la protection des renseignements confidentiels.

Le Comité ministériel de protection des renseignements confidentiels, présidé par la sous-ministre, assure la maîtrise des enjeux et la définition des orientations stratégiques en matière de confidentialité. Pour sa part, la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels se consacre exclusivement au traitement des dossiers liés à ces domaines. Son action s'appuie sur un réseau de répondants représentant tous les secteurs d'activité de l'organisation. Ce réseau assure le suivi des mandats organisationnels en matière de protection des renseignements et d'accès à l'information.

La formation et la sensibilisation continues du personnel constituent aussi une autre voie privilégiée. Revenu Québec tient annuellement une campagne de sensibilisation afin que le personnel adopte et démontre un comportement exemplaire en matière de protection des renseignements, reflétant ainsi l'une des valeurs de l'organisation. La campagne de sensibilisation permet aux gestionnaires d'échanger avec le personnel sur l'importance de la protection des renseignements confidentiels dans leurs activités quotidiennes. Tous et toutes sont invités à renouveler leur engagement personnel à cet égard en signant une déclaration de discrétion. Lors de la campagne de mars 2007, l'ensemble du personnel, y compris la haute direction, a renouvelé cet engagement. Des séances de formation ont également été offertes aux gestionnaires et au personnel.

Parmi les renseignements détenus par Revenu Québec, des fichiers de renseignements sont transmis par des ministères et organismes. Un rapport annuel d'activité faisant état de la comparaison, du couplage ou de l'appariement de ces fichiers est déposé à l'Assemblée nationale du Québec, accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information du Québec.

En matière d'accès à l'information, les responsables ont traité 539 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements confidentiels dans le cadre de l'application de la *Loi sur le ministère du Revenu* ou de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ce qui représente une augmentation de 26,2 % du nombre de demandes par rapport à l'exercice 2005-2006. En ce qui concerne les dossiers en révision devant la Commission d'accès à l'information du Québec, 23 demandes de révision se sont ajoutées pendant l'exercice aux 25 dossiers en inventaire au 1er avril 2006. Quinze auditions ont eu lieu au cours de l'année. Au 31 mars 2007, 33 dossiers sont en attente de la convocation à l'audition devant la Commission.

## Annexe 4 L'éthique

La démarche éthique vise à développer un sentiment de responsabilité individuelle qui amène, chez chaque membre de l'organisation, le souci d'agir de façon responsable, d'évaluer les conséquences possibles de ses actions et de consulter d'autres personnes afin de minimiser l'arbitraire dans sa prise de décision. À Revenu Québec, cette démarche est fondée sur les valeurs suivantes :

- **l'équité**, qui se traduit par la rigueur, l'impartialité et le jugement dans le traitement de chaque cas de façon à respecter les droits de chacun dans l'application des lois, et aussi à reconnaître une situation d'exception ;
- **le sens des responsabilités**, qui se traduit par du personnel engagé et solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels ;
- **le sens du service**, qui touche directement les citoyens et les entreprises en leur garantissant notamment la confidentialité des échanges qu'ils effectuent avec l'organisation ;
- **le respect**, qui se reflète dans les relations que Revenu Québec entretient avec la clientèle ou au sein de l'organisation.

En 1999, l'organisation a mis en place une structure de soutien composée d'un coordonnateur à plein temps chargé d'accompagner les gestionnaires et le personnel dans leur cheminement éthique, particulièrement en animant des séances d'information et de formation. Un comité directeur est également responsable de proposer des orientations aux autorités. Enfin, un groupe de 40 personnes intéressées à l'éthique assure la validation des orientations et la promotion de l'éthique dans les milieux de travail.

Au cours des cinq dernières années, les gestionnaires ont bénéficié de plus de 500 jours de formation en éthique et le personnel, de plus de 9 000 jours. Depuis l'automne 2006, Revenu Québec a amorcé une nouvelle étape visant à aider des équipes de gestion à intégrer les valeurs dans leurs activités courantes.

De plus, le personnel de Revenu Québec a accès à un site sur l'éthique dans l'intranet organisationnel.

# Annexe 5 La santé des personnes au travail

Adoptée en avril 2004, la politique concernant la santé des personnes au travail a pour objectif d'assurer un milieu de vie de qualité à toutes les personnes travaillant à Revenu Québec grâce à une approche globale et intégrée en matière de santé au travail, basée sur la concertation et la responsabilisation de tous à l'égard de la prévention, du maintien et de l'amélioration de la santé au travail. Au cours de l'exercice 2006-2007, Revenu Québec a poursuivi ses engagements de multiples façons, grâce à ses programmes préventifs et éducationnels.

### Les accidents du travail

Selon les dernières données disponibles, la fréquence des accidents du travail et des maladies professionnelles varient entre 1,11 et 40,27 accidents par millions d'heures travaillées pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec. La fréquence observée à Revenu Québec a été de 4,34 accidents par millions d'heures travaillées en 2005 alors qu'elle avait été de 4,42 en 2004. De plus, Revenu Québec présente de meilleurs résultats que l'ensemble des ministères et organismes en ce qui concerne le taux de gravité. Cependant, une légère augmentation est notée de 2004 à 2005.

### Le Programme d'aide aux employées et aux employés

Le Programme d'aide aux employées et aux employés est un service de consultation à court terme pour aider et soutenir les membres du personnel à l'égard des difficultés qu'ils éprouvent et qui touchent leur vie personnelle ou professionnelle. Une légère diminution du nombre d'employés qui consultent a été observée au cours de l'exercice 2006-2007. Ainsi, 914 employés ont bénéficié des services du Programme, comparativement à 961 personnes en 2005-2006. En plus des activités d'information et de sensibilisation, des présentations ont eu lieu dans le but de faire la promotion des services du Programme, notamment lors de l'accueil des nouveaux gestionnaires.

### Le harcèlement psychologique

Lors de l'entrée en vigueur des dispositions de la *Loi sur les normes du travail* concernant le harcèlement psychologique au travail, Revenu Québec s'est doté d'un cadre de référence, d'une stratégie et d'un plan d'action pour permettre la réalisation d'activités en vue de prévenir le harcèlement psychologique et de traiter les situations dénoncées. Une équipe affectée à ce dossier a été formée et permet à Revenu Québec de répondre adéquatement à ses responsabilités légales et organisationnelles. Par ailleurs, l'organisation prend les mesures nécessaires en vue de prévenir, de faire cesser et de traiter tout évènement impliquant de la violence.

### Le Programme de promotion de la santé et de la qualité de vie au travail

Grâce au Programme de promotion de la santé et de la qualité de vie au travail, Revenu Québec souhaite agir positivement sur l'état de santé des personnes et renforcer leur sentiment d'appartenance à l'organisation. Au cours du dernier exercice, les inscriptions aux diverses activités offertes en milieu de travail ou à l'extérieur se sont maintenues à environ 10 000 participations.

### L'absentéisme

L'évolution de l'absentéisme pour motifs de santé compte parmi les préoccupations de l'organisation en matière de gestion des ressources humaines. C'est d'ailleurs le cas pour toute organisation, qu'elle soit privée ou publique, en raison de ses impacts sur les personnes elles-mêmes et de ses effets sur la performance de l'organisation de même que sur sa capacité à offrir des services de qualité à la population.

Le portrait des absences pour motifs de santé réalisé par Revenu Québec pour l'année civile 2004 confirme la complexité du phénomène de l'absentéisme et des multiples facteurs personnels, organisationnels, physiques et psychologiques l'influençant. Il justifie l'approche globale de prévention et d'intervention en santé au travail en vigueur à Revenu Québec, tout en démontrant

l'importance d'agir à la fois sur les absences de courte durée (cinq jours et moins) et sur les absences de longue durée (plus de cinq jours). À cet égard, le plan d'action se répartit en quatre axes d'intervention :

- la gestion de la présence au travail ;
- la production et le suivi des données de gestion ;
- la promotion de la santé ;
- la prévention des risques, incluant le renforcement des actions préventives en santé psychologique et les activités de sensibilisation et de formation en matière d'absentéisme au travail.

Un portrait récurrent de la situation en matière d'absences pour motifs de santé permettra d'apporter les changements nécessaires à la poursuite d'une amélioration continue de la présence au travail.

**Les comités de santé et sécurité**

Revenu Québec est une organisation performante en matière de santé et sécurité au travail. En vue de continuer à faire évoluer la prévention en santé et sécurité au travail, il compte, entre autres, sur la présence active de 25 comités de santé et sécurité et de 24 équipes d'intervention au sein de ses édifices. Ce champ d'intervention est soutenu par une équipe spécialisée en la matière.

## Annexe 6 La qualité de la langue française dans l'Administration

La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* prévoit que les ministères et organismes doivent faire état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la *Charte de la langue française*.

Ainsi, à Revenu Québec, une trousse linguistique est à la disposition de l'ensemble du personnel dans l'intranet et permet d'obtenir rapidement des réponses à des questions sur la langue. Elle est enrichie d'une partie consacrée à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. De plus, un service de courrier électronique assure une communication immédiate avec des linguistes ou des professionnels de la communication pour obtenir des réponses à des questions d'ordre général ou portant sur l'application de la politique linguistique. Des chroniques sur le français et sur la politique linguistique paraissent de façon régulière dans le journal interne. Enfin, Revenu Québec est membre du comité relatif aux travaux de l'intranet linguistique gouvernemental. Au début de 2007, il a mis sur pied un comité interne permanent sur la langue.

# Annexe 7 L'accès à l'égalité en emploi

Le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Les groupes visés sont les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Selon les objectifs du Programme, les ministères et organismes doivent recruter 25 % de leurs nouveaux employés parmi ces groupes cibles.

Au cours du dernier exercice, la proportion de l'embauche de personnes appartenant à ces groupes a été de 25 % pour le personnel permanent, de 16,7 % pour le personnel occasionnel, de 39,1 % pour les étudiants et de 20,4 % pour les stagiaires.

Toutefois, ces résultats n'incluent que les personnes ayant bien voulu se présenter comme faisant partie d'un de ces groupes, au moyen du formulaire *Accès à l'égalité en emploi*. Ainsi, parmi les 152 nouveaux employés permanents, 38 personnes appartiennent à l'un des groupes cibles alors que, parmi les 1 118 occasionnels, 187 personnes en font partie. Parmi les 238 étudiants embauchés, 93 appartiennent à un groupe cible. Enfin, parmi les 103 étudiants stagiaires, 21 en font partie.

Revenu Québec compte 571 employés appartenant à ces groupes cibles parmi le personnel permanent et occasionnel. L'organisation reconnaît l'importance de favoriser la représentation des membres de ces groupes cibles et poursuit les actions déjà engagées en vue de l'atteinte des objectifs d'embauche.

De plus, Revenu Québec a conçu un plan d'action pour l'exercice financier 2006-2007, comme prévu à l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Les actions menées ont principalement visé à approfondir les connaissances sur les besoins des personnes handicapées.

**Reddition de comptes pour la période de référence du 1er avril 2006 au 31 mars 2007**

**Embauche et représentativité**

## 1. Renseignements généraux

**Embauche**

| | Permanents | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 152 | 1 118 | 238 | 103 |

**Nombre d'employés permanents au 31 mars 2007**

| | |
|---|---|
| Effectif total (personnes) | 7 309 |

## 2. Membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées[9]

### Taux d'embauche

Objectif visé : atteindre un taux annuel de 25 % pour l'embauche des nouveaux employés permanents, occasionnels, stagiaires et étudiants issus des communautés culturelles (CC), anglophones (Angl.) ou autochtones (Aut.) ou qui sont des personnes handicapées (PH), pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

| | **Permanents** | | | | **Occasionnels** | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | PH | CC | Angl. | Aut. | PH |
| Nombre de personnes embauchées | 32 | 3 | 2 | 1 | 168 | 6 | 4 | 9 |
| Pourcentage | 21,05 % | 1,97 % | 1,32 % | 0,66 % | 15,03 % | 0,54 % | 0,36 % | 0,81 % |
| Pourcentage global | 25 % | | | | 16,7 % | | | |

| | **Étudiants** | | | | **Stagiaires** | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | PH | CC | Angl. | Aut. | PH |
| Nombre de personnes embauchées | 84 | 6 | 0 | 3 | 21 | 0 | 0 | 0 |
| Pourcentage | 35,3 % | 2,5 % | 0 % | 1,3 % | 20,4 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Pourcentage global | 39,1 % | | | | 20,4 % | | | |

### Taux de représentativité

Objectif visé : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

| | **Permanents** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | PH |
| Représentativité en nombre | 512 | 46 | 13 | 99 |
| Pourcentage | 7,01 % | 0,63 % | 0,18 % | 1,35 % |

9. Ces informations proviennent de déclarations faites sur une base volontaire. De ce fait, elles ne représentent pas la totalité des personnes visées par ces caractéristiques.

## 3. Femmes

### Taux d'embauche

| | Permanents | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 92 | 771 | 132 | 60 |
| Pourcentage | 60,5 % | 68,9 % | 55,5 % | 58,3 % |

### Taux de représentativité (effectif permanent)

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel[1] | Personnel technicien assimilé | Personnel de bureau | Personnel des agents de la paix | Personnel ouvrier |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Représentativité en nombre | 162 | 1 148 | 1 832 | 1 024 | 0 | 0 |
| Pourcentage | 38,12 % | 47,43 % | 58,59 % | 77,22 % | 0 % | 0 % |

1. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

## 4. Résultats comparatifs

### Taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres de communautés culturelles, anglophones et autochtones, pour les trois dernières années. Pour 2006-2007, le taux d'embauche des personnes handicapées est inclus dans ce taux global.

| | Permanents | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| 2004-2005 | 38 % | 5,3 % | 50 % | 12 % |
| 2005-2006 | 16,9 % | 14,1 % | 36,8 % | 9 % |
| 2006-2007 | 25 % | 16,7 % | 39,1 % | 20,4 % |

### Taux de représentativité des membres de communautés culturelles (effectif permanent), pour les trois dernières années

| 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| 3,8 % | 4,1 % | 7 % |

### Taux de représentativité des anglophones (effectif permanent), pour les trois dernières années

| 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| 0,47 % | 0,48 % | 0,63 % |

### Taux de représentativité des autochtones (effectif permanent), pour les trois dernières années

| 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| 0,10 % | 0,11 % | 0,18 % |

### Taux de représentativité des personnes handicapées (effectif permanent), pour les trois dernières années

| 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| 0,9 % | 0,9 % | 1,35 % |

# Annexe 8 Les renonciations et les annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordées en vertu de l'article 94.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*

Le bulletin d'interprétation LMR 94.1-1/R4 encadre l'application de l'article 94.1 en énonçant les circonstances générales devant conduire à son application et les principes devant régir l'exercice de ce pouvoir. Ainsi, il est permis de renoncer ou d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté du contribuable ou du mandataire (par exemple un décès dans la famille immédiate ou une calamité naturelle, comme l'inondation survenue au Saguenay, à l'été 1996, ou encore la tempête de verglas survenue dans l'Ouest du Québec, en janvier 1998) ;
- actions attribuables à Revenu Québec (par exemple des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Le tableau suivant présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées par le ministre au cours de l'exercice financier 2006-2007.

**Tableau 29 Sommaire statistique 2006-2007 – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais accordées en vertu de l'article 94.1 de la LMR**

| | Nombre | Intérêts | Pénalités | Frais | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | En dollars | | |
| **Impôt des particuliers et des sociétés** | | | | | |
| Renonciations | 3 460 | 908 157 | 685 897 | s. o. | 1 594 054 |
| Annulations | 2 260 | 4 477 604 | 529 612 | 48 558 | 5 055 774 |
| Total | 5 720 | 5 385 761 | 1 215 509 | 48 558 | 6 649 828 |
| **Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis** | | | | | |
| Renonciations | 698 | 7 153 374 | 535 046 | 3 474 | 7 691 894 |
| Annulations | 10 683 | 2 505 664 | 9 736 043 | 77 481 | 12 319 188 |
| Total | 11 381 | 9 659 038 | 10 271 089 | 80 955 | 20 011 082 |
| **Total des renonciations et des annulations** | 17 101 | 15 044 799 | 11 486 598 | 129 513 | 26 660 910 |
| Total des cotisations pour intérêts, pénalités et frais aux états financiers | | 473 453 679 | 226 878 100 | 31 801 006 | 732 132 785 |
| Proportion des renonciations et des annulations[1] | | 3,1 % | 4,8 % | 0,4 % | 3,5 % |

1. Le total des cotisations utilisé afin de calculer cette proportion inclut le total des renonciations et des annulations ainsi que le total des cotisations aux états financiers.

# Annexe 9 L'application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA)

Le Québec a adhéré à l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) le 1er janvier 1996. Chapeautée par IFTA Inc. (Arizona), l'Entente regroupe les provinces canadiennes et la plupart des États américains. Elle permet de répartir, entre les administrations participantes et selon leur taux de taxe respectif, la taxe sur les carburants en fonction des kilomètres parcourus par les transporteurs dans chaque province ou État où ils circulent.

Le Québec arrive au premier rang des administrations canadiennes quant au nombre de permis délivrés et au dixième rang pour l'ensemble des 58 administrations. Revenu Québec s'assure que la répartition des kilomètres parcourus est adéquate, permettant ainsi une répartition conforme des droits d'immatriculation entre les administrations dans le cadre du Régime d'immatriculation international (IRP) administré par la Société de l'assurance automobile du Québec. Il vérifie également l'exactitude des déclarations d'achat de carburant des transporteurs québécois, titulaires d'un permis IFTA.

En vertu de cette entente, chaque administration fait l'objet d'une vérification par ses pairs tous les quatre ans. En 2006, Revenu Québec a participé à ce processus en procédant à la vérification de la conformité des activités du Manitoba.

**Tableau 30 Statistiques de l'Entente IFTA (année civile)**

| | 2004 | 2005 | 2006 |
|---|---|---|---|
| Nombre de titulaires de permis | 7 820 | 7 779 | 7 914 |
| Nombre de paires de vignettes délivrées | 36 495 | 36 527 | 37 363 |
| Nombre de déclarations traitées | 26 779 | 25 463 | 26 935 |
| Nombre de vérifications effectuées | 245 | 237 | 234 |
| Nombre d'appels reçus aux numéros particuliers d'IFTA Inc.[1] | 10 326 | 9 668 | 9 683 |
| Nombre de certificats de voyage occasionnel délivrés[1, 2] | 356 | 273 | 353 |

1. Statistiques selon les exercices financiers 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007.
2. Certificats délivrés aux transporteurs d'autres provinces ou États qui viennent occasionnellement au Québec et qui ne sont pas inscrits à l'Entente IFTA.

**Tableau 31 Transferts de fonds entre les membres de l'Entente IFTA**

| | 2004 | 2005 | 2006 |
|---|---|---|---|
| Du Québec vers les autres juridictions | - 32 960 180 $ | - 33 112 559 $ | - 30 092 106 $ |
| Des autres juridictions vers le Québec | 14 774 415 $ | 15 098 754 $ | 15 147 017 $ |
| **Total** | **- 18 185 765 $** | **- 18 013 805 $** | **- 14 945 089 $** |

# Lois appliquées en tout ou en partie par le ministère du Revenu

Le ministère du Revenu remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

**Lois appliquées par le Ministère**

*Loi concernant l'impôt sur le tabac* (LRQ, chapitre I-2)
*Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-3)
*Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts* (LRQ, chapitre I-4)
*Loi sur les licences* (LRQ, chapitre L-3)[10]
*Loi sur le ministère du Revenu* (LRQ, chapitre M-31)
*Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (LRQ, chapitre P-2.2)
*Loi sur le registraire des entreprises* (LRQ, chapitre R-17.1)
*Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* (LRQ, chapitre R-20.1)
*Loi sur la taxe de vente du Québec* (LRQ, chapitre T-0.1)
*Loi concernant la taxe sur les carburants* (LRQ, chapitre T-1)

**Lois appliquées partiellement par le Ministère**

*Loi sur l'assurance parentale* (LRQ, chapitre A-29.011)
*Loi sur les centres financiers internationaux* (LRQ, chapitre C-8.3)
*Loi sur le curateur public* (LRQ, chapitre C-81)
*Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre* (LRQ, chapitre D-7.1)
*Loi sur la fiscalité municipale* (LRQ, chapitre F-2.1)
*Loi sur les normes du travail* (LRQ, chapitre N-1.1)
*Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* (LRQ, chapitre P-45)
*Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec* (LRQ, chapitre R-5)
*Loi sur le régime de rentes du Québec* (LRQ, chapitre R-9)
*Loi sur la taxe d'accise, parties IX et annexes* (LRC, 1985, chapitre E-15)

10. La *Loi sur les licences* a cessé d'avoir effet après le 31 août 2004 à l'égard des droits de licence que doit payer un détaillant pour agir à ce titre et qu'il doit payer lors de l'acquisition ou de la production de boissons alcooliques destinées à la consommation sur place dans son établissement ainsi qu'à l'égard de l'obligation du fournisseur de percevoir ces mêmes droits à l'égard des ventes de boissons alcooliques effectuées après cette date.

# Organigramme au 31 mars 2007

Rapport annuel de gestion **2006-2007**

**Registraire des entreprises**

Madame Diane Jean
Sous-ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Québec (Québec)

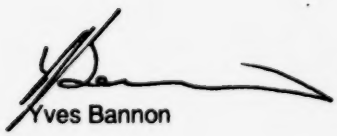
Madame la Sous-Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de gestion du Registraire des entreprises pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2007. Vous y trouverez les résultats obtenus par l'organisme, en lien avec les objectifs fixés dans ses orientations stratégiques et les engagements de sa déclaration de services à la clientèle.

Tout en veillant à l'intégration d'une grande partie de sa mission au sein de Revenu Québec et au transfert de certaines activités à Services Québec, le Registraire des entreprises a atteint la plupart de ses objectifs en 2006-2007. Ce changement organisationnel vise à améliorer les services offerts aux citoyens et aux entreprises, à faciliter leurs démarches auprès de l'État et à accroître l'efficience gouvernementale. En ce sens, il s'inscrit tout à fait dans la démarche gouvernementale de moderniser l'État québécois.

Je vous prie de recevoir, Madame la Sous-Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

Le directeur du Registre des entreprises,



**Yves Bannon**

Québec, septembre 2007

## Déclaration du registraire des entreprises et des membres de la direction

La collecte et la divulgation des résultats atteints par l'organisme s'appuient sur des procédures administratives et sur un système d'information qui ont fait l'objet d'un examen par un vérificateur externe.

La responsabilité de l'exactitude et de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport incombe au registraire des entreprises ainsi qu'à chacun des membres de la Direction du registre des entreprises pour les données relevant de son secteur d'activité.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du Registraire des entreprises présente fidèlement

- la mission et les valeurs organisationnelles ;
- les orientations et les objectifs de la planification stratégique ainsi que les résultats obtenus ;
- les engagements liés à la *Déclaration de services à la clientèle* et les résultats obtenus.

Les membres de la direction,

Yves Bannon, registraire
Directeur du Registre des entreprises

Éric Lavoie
Chef du Service d'expertise, de la qualité du registre et des recours par intérim

Québec, septembre 2007

# Table des matières


**Faits saillants** ..... **133**

**1. Présentation du Registraire des entreprises** ..... **135**

1.1 Origine ..... 135

1.2 Mission, contexte et enjeux ..... 135

1.3 Clientèle ..... 137

1.4 Partenaires ..... 137

1.5 Structure organisationnelle ..... 138

**2. Résultats liés aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*** . **139**

2.1 Accessibilité des services ..... 139

2.2 Courtoisie, services de qualité et personnel compétent ..... 140

2.3 Rapidité des services ..... 140

2.4 Traitement des plaintes ..... 142

**3. Résultats liés au plan stratégique** ..... **143**

3.1 Améliorer les services à la clientèle ..... 143

3.2 Collaborer à la modernisation et à l'allègement de l'encadrement législatif et règlementaire du secteur des entreprises ..... 143

**4. Utilisation des ressources** ..... **145**

4.1 Ressources humaines ..... 145

4.1.1 Effectif utilisé ..... 145

4.1.2 Embauche d'étudiants ..... 146

4.1.3 Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail ..... 146

4.1.4 Développement des compétences du personnel ..... 146

4.1.5 Renouvellement de la main-d'œuvre ..... 146

4.2 Ressources financières ..... 147

4.2.1 Budget et dépenses ..... 147

4.2.2 Revenus ..... 148

4.3 Ressources informationnelles ..... 148

4.3.1 Portrait du parc informatique ..... 148

4.3.2 Ressources consacrées aux technologies de l'information ..... 148

**5. Résultats liés aux autres exigences gouvernementales** ..... **149**

5.1 Protection des renseignements personnels et accès à l'information ..... 149

5.2 Politique concernant la santé des personnes au travail ..... 149

5.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ..... 149

5.4 Programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi ..... 150

**6. Conclusion** ..... **151**

**Annexe 1** **Activités relatives à la constitution de personnes morales** ..... **153**

**Annexe 2** **Déclarations déposées au Registre des entreprises du Québec** .. **154**

**Annexe 3** **États financiers 2006-2007** ..... **155**

**Annexe 4** **Embauche et représentativité** ..... **162**

## Liste des tableaux

Tableau 1 Délais moyens de traitement pour les services aux entreprises (en nombre de jours ouvrables) ..... 141

Tableau 2 Entreprises ayant adhéré au jumelage des déclarations ..... 144

Tableau 3 Personnel permanent en poste par catégories d'emploi ..... 145

Tableau 4 Sommaire des écarts de budget et de dépenses ..... 147

Tableau 5 Effectifs consacrés aux technologies de l'information ..... 148

# Faits saillants

## Transfert de la mission du Registraire des entreprises

L'exercice 2006-2007 a été consacré à faciliter, d'une part, l'intégration de la plus grande partie de la mission du Registraire au sein de Revenu Québec et, d'autre part, le transfert de certains services à la clientèle à Services Québec.

À cet effet, le Registraire des entreprises a veillé à la mise en place de mesures d'arrimage requises pour assurer la continuité de la réalisation du mandat du registraire, nommé par le ministre du Revenu, et le développement de processus communs aux deux organisations.

Par ailleurs, une entente, entrée en vigueur le 1er avril 2007, a été conclue entre le ministre du Revenu et Services Québec afin de confier à ce dernier la prestation de certains services à la clientèle du Registraire. Ainsi, les comptoirs de service de Québec et de Montréal, la centrale téléphonique ainsi que le personnel y travaillant ont été pris en charge par Services Québec. En cours d'exercice, du personnel de soutien administratif a rejoint Services Québec afin, notamment, de faciliter la prise en charge de ces activités.

## Jumelage de la déclaration de renseignements pour le Registre des entreprises du Québec et de la déclaration de revenus

L'exercice 2006-2007 a constitué la première année d'application du jumelage de la déclaration de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus. Le taux d'adhésion des personnes physiques en affaires a été de 70,7 % et celui des personnes morales, de 89,6 %.

# 1. Présentation du Registraire des entreprises

## 1.1 Origine

La fonction de registraire existait déjà à l'époque du Bas-Canada, en 1841 sous l'Acte d'Union, et elle s'est perpétuée jusqu'en 1969. Cette fonction a été assurée, de 1969 à 1983, par le ministère des Institutions financières, des Compagnies et des Coopératives. En 1983, le gouvernement créait l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF), chargé de surveiller les institutions financières, d'appliquer les lois concernant les sociétés et d'administrer le fichier central des entreprises. En 1994, l'IGIF se voit confier l'administration du Registre des entreprises du Québec par l'adoption de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, ce qui a pour effet de regrouper l'ensemble des registres existants.

En février 2004, le gouvernement procède à une réorganisation du secteur. Il met fin à l'existence de l'IGIF et crée deux organismes placés sous la responsabilité du ministre des Finances : le Registraire des entreprises et l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (Autorité des marchés financiers).

Le 25 janvier 2006, le ministre du Revenu devient responsable de l'application de la *Loi sur le registraire des entreprises* et d'une grande partie de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*.

Le 1er décembre 2006, l'Assemblée nationale du Québec adopte la *Loi modifiant la Loi sur le registraire des entreprises et d'autres dispositions législatives*. Cette loi maintient la fonction de registraire des entreprises en tant qu'officier public, mais abolit l'organisme à compter du 1er avril 2007. Elle confie également au ministre du Revenu la responsabilité de l'application de la *Loi sur le registraire des entreprises* et de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* ainsi que l'application des dispositions relatives au registre des entreprises contenues dans la *Loi sur les compagnies*.

## 1.2 Mission, contexte et enjeux

Le Registraire des entreprises a pour rôle principal de conférer l'existence légale aux personnes morales qui exercent des activités au Québec, de confirmer la modification de leurs actes constitutifs et de prononcer leur dissolution. Il maintient à jour un registre des entreprises accessible au public en procédant, notamment, à l'immatriculation des nouvelles entreprises. L'ensemble de ces activités contribue à la protection du public et des entreprises. Voici les principaux domaines d'activité du Registraire.

### Constitution et gestion du cycle de vie des personnes morales

Le Registraire des entreprises est chargé d'appliquer la législation et la réglementation québécoises relatives à la constitution des personnes morales. En 2006-2007, 42 397 actes légaux ont été posés, incluant les statuts de constitution et les gestes administratifs se rapportant aux diverses lois qui concernent les personnes morales constituées au Québec. En comparaison, 39 737 actes légaux avaient été posés en 2005-2006, comme le montre le tableau de l'annexe 1.

## Immatriculation et gestion du registre des entreprises

Le Registraire est chargé de l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales ainsi que de la gestion du registre des entreprises. Ce registre contient tous les renseignements concernant l'entreprise qui sont considérés comme essentiels à la protection du public, notamment le statut juridique de l'entreprise, les principales activités qu'elle exerce, l'ensemble de ses noms, l'adresse de tous ses lieux d'affaires, de même que les noms et adresses des administrateurs et des dirigeants pouvant engager l'entreprise ainsi que ceux des principaux actionnaires. Ces informations sont publiques. Les entreprises ont l'obligation de les mettre à jour au moins une fois l'an au moyen d'une déclaration. Le registre des entreprises constitue une base d'authentification légale permettant à toute personne en relation avec une entreprise de savoir avec qui elle fait affaire. De plus, toute entreprise immatriculée se voit attribuer un identifiant unique, le numéro d'entreprise du Québec (NEQ), qui facilite ses échanges avec l'État.

Au 31 mars 2007, le registre comptait 673 756 entreprises immatriculées. Au cours de l'exercice 2006-2007, l'organisme a déposé 554 702[1] déclarations au registre des entreprises, comparativement à 612 379 au cours de 2005-2006. Celles-ci se répartissent de la façon indiquée dans le tableau présenté à l'annexe 2.

## Encadrement du courtage immobilier

Le Registraire est responsable de l'administration de diverses dispositions d'encadrement, dont la surveillance des activités de deux organismes créés en vertu de la *Loi sur le courtage immobilier*, soit l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) et le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier. Il doit s'assurer que ceux-ci s'acquittent de leur mission conformément à la loi et aux règlements. Depuis le 1er avril 2007, cette activité est prise en charge par le ministre des Finances.

## Pouvoir en matière de recours administratifs

Dans le cadre de l'administration de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* et de la *Loi sur les compagnies*, le Registraire des entreprises exerce un pouvoir en matière de recours administratifs.

Ainsi, à la suite de la demande d'un intéressé, il peut

- ordonner à une entreprise de changer son nom constitutif ou le nom qu'elle utilise si celui-ci n'est pas conforme à la loi ou aux règlements, notamment s'il prête à confusion ou s'il est identique à un autre ;
- annuler une inscription ou le dépôt d'une déclaration au registre des entreprises lorsque la présentation de la déclaration qui y a donné lieu a été faite sans droit ; par exemple, par une personne qui ne possède pas les pouvoirs requis ;
- rectifier ou supprimer une information inexacte figurant au registre.

---

1. Le nombre de déclarations est inférieur au nombre d'entreprises exerçant des activités au Québec (673 756) en raison, notamment, de l'exemption de produire une déclaration annuelle dont bénéficient les nouvelles entreprises pour leur première année d'activité et les personnes morales dont l'exercice financier s'est terminé entre le 1er juillet et le 31 décembre 2005.

Dans les deux derniers cas, ces recours sont généralement utilisés lorsque le dépôt d'une déclaration est litigieux ou lorsque des personnes désirent faire retirer leur nom à titre d'administrateurs d'une entreprise pour laquelle elles n'exercent plus cette fonction.

Le Registraire a reçu 182 demandes de recours administratifs. Il en a traité 161 au cours de l'exercice 2006-2007. Le nombre de dossiers en cours d'analyse était de 92 au 31 mars 2007.

## 1.3 Clientèle

En raison de sa mission, la clientèle du Registraire des entreprises est constituée de l'ensemble des entreprises qui ont leur domicile au Québec, qui y exercent des activités ou qui y possèdent un droit réel immobilier autre qu'une priorité ou une hypothèque. Seule la personne physique qui exploite une entreprise individuelle au Québec sous un nom comprenant intégralement son nom de famille et son prénom est exemptée de s'immatriculer au registre des entreprises, bien qu'elle puisse le faire sur une base volontaire. De nombreuses entreprises le font tout de même pour profiter des avantages résultant d'une immatriculation au registre ou pour répondre à une exigence contractuelle d'un créancier ou d'une institution prêteuse.

La clientèle du Registraire est composée

- des personnes qui souhaitent se constituer en personnes morales ;
- des entreprises inscrites au registre des entreprises, dont environ 670 000 sont actives et traitent régulièrement avec le Registraire pour la mise à jour des informations déclarées ;
- des nouvelles entreprises qui viennent s'immatriculer ;
- de citoyens, d'organismes et d'institutions, tant privés que publics, qui souhaitent obtenir des renseignements sur les entreprises.

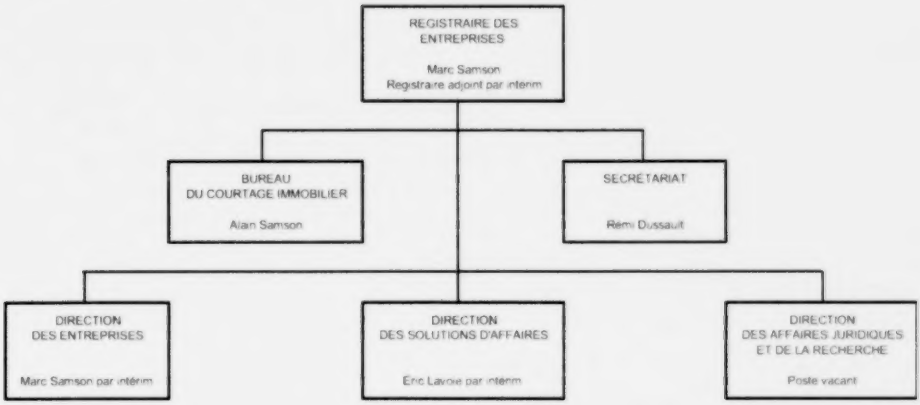
## 1.4 Partenaires

Des travaux conjoints ont été menés afin de confier à Services Québec la prestation de certains services à la clientèle du Registraire. De plus, afin de favoriser l'accès au service d'immatriculation, le Registraire a conclu des partenariats avec Revenu Québec et le ministère de la Justice du Québec.

## 1.5 Structure organisationnelle

Au 31 mars 2007, le Registraire des entreprises comptait trois directions et deux unités administratives qui relèvent du registraire des entreprises.

### Organigramme au 31 mars 2007



# 2. Résultats liés aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle*

La *Déclaration de services à la clientèle* du Registraire des entreprises comporte des engagements à l'égard de l'accessibilité, de la qualité et de la rapidité des différents services offerts. Elle inclut également des engagements en matière de courtoisie et de compétence de son personnel en ce qui concerne la réalisation de sa mission.

De plus, un responsable des plaintes est désigné afin de recevoir et de traiter les plaintes et les commentaires du public concernant le niveau ou la qualité des services offerts.

## 2.1 Accessibilité des services

Le Registraire s'est engagé à ce que ses services soient accessibles facilement. Il a ainsi maintenu divers modes d'accès à ses services, directement dans ses bureaux, par l'intermédiaire du ministère de la Justice du Québec et de Revenu Québec ou grâce à Internet.

### Comptoirs de service

Dans le cadre de ses activités, le Registraire a accueilli, entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2007, 79 403 personnes à ses comptoirs de service de Québec et de Montréal.

### Réseau de mandataires

De manière à mieux servir sa clientèle, le Registraire a conclu des ententes avec Revenu Québec et le ministère de la Justice du Québec pour leur permettre d'immatriculer les personnes physiques, les sociétés, les associations et les autres groupements.

### Internet

Pour réaliser la diffusion de l'information contenue au registre des entreprises, le Registraire offre différents moyens de consultation au public ainsi qu'aux ministères et organismes. Les services de recherche et de consultation en ligne sont offerts jour et nuit.

Le site Internet permet aux entreprises et aux citoyens de consulter gratuitement le registre des entreprises et d'accéder à plusieurs publications. Les internautes y trouvent également les démarches à réaliser pour constituer une société ou un organisme sans but lucratif, ou encore pour immatriculer une entreprise au Québec. Enfin, le site donne accès à l'ensemble des formulaires concernant la constitution d'entreprises ou à ceux du registre des entreprises. Ces formulaires sont téléchargeables.

Une augmentation de 17 % des consultations électroniques effectuées au registre a été observée par rapport à l'exercice précédent ; les consultations sont passées de 9 577 842, en 2005-2006, à 11 186 797, en 2006-2007. Cette augmentation témoigne, d'une part, d'une utilisation de plus en plus importante de la prestation électronique de services et, d'autre part, de la notoriété accrue du registre des entreprises.

### Services téléphoniques

En 2006-2007, le Registraire des entreprises a traité 148 910 appels, incluant les consultations téléphoniques du registre.

Les consultations téléphoniques du registre ont diminué de 26 % en 2006-2007, passant de 558 à 413 consultations. Cette situation s'explique principalement par l'augmentation de la fréquentation du site Internet du Registraire.

### Correspondance

Le Registraire a traité 53 537 demandes d'information reçues par courrier postal, par courrier électronique ou par télécopieur, comparativement à 42 561 en 2005-2006. L'augmentation des demandes d'information est attribuable en partie à l'entrée en vigueur du jumelage des déclarations.

Il a par ailleurs répondu à 23 618 demandes de production de documents, ce qui comprend les demandes de certificats d'attestation et de régularité ainsi que les copies de documents certifiées ou non certifiées. Il avait répondu à 22 217 demandes en 2005-2006.

## 2.2 Courtoisie, services de qualité et personnel compétent

Le Registraire s'est engagé à accueillir sa clientèle de façon courtoise, à lui offrir des services de qualité et à mettre à sa disposition un personnel compétent.

En vue de mesurer cet engagement, l'organisme a réalisé un sondage en 2005-2006 visant à connaître l'opinion de la clientèle qui fréquente ses bureaux d'accueil situés à Québec et à Montréal. Les principaux points évalués ont été l'accueil par le personnel, le service reçu et le délai d'attente.

Les résultats du sondage mettent en évidence la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne les services offerts par le Registraire des entreprises (96 %) et la courtoisie du personnel (96 %). De plus, la clientèle interrogée a donné une bonne appréciation quant au délai d'attente (81 %). La majorité des visiteurs (76 %) ont d'ailleurs patienté moins de 30 minutes avant d'obtenir les services d'un préposé.

## 2.3 Rapidité des services

### Délais de réponse téléphonique

Le Registraire des entreprises s'est engagé à répondre aux appels téléphoniques de sa clientèle dans un délai moyen inférieur à 90 secondes. Selon les résultats compilés, la clientèle a pu accéder aux services d'un préposé aux renseignements dans un délai moyen de 117 secondes pour les 148 910 appels traités. Ce dépassement est attribuable, notamment, à la complexité des questions soulevées par la clientèle dans le cadre de la mise en œuvre du jumelage des déclarations, celles-ci exigeant une réponse plus longue.

## Délais moyens de traitement[2]

Le Registraire offre un service de traitement prioritaire et accéléré, moyennant des frais additionnels, pour répondre aux besoins urgents des entreprises. La *Déclaration de services à la clientèle* établit les délais de traitement des demandes ou des déclarations, selon qu'elles sont présentées en service régulier ou en service prioritaire.

**Tableau 1 Délais moyens de traitement pour les services aux entreprises (en nombre de jours ouvrables)**

| | Services | Nombre de demandes traitées | Engagement de la déclaration de services | Service Prioritaire[1] Traité en un jour 2006-2007 | Service régulier Délai moyen de traitement 2006-2007 | 2005-2006 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Immatriculation** | | | | | | |
| Personnes physiques, sociétés et autres groupements | Régulier | 12 782 | 10 jours | | 2,6 jours | 3 jours |
| | Prioritaire | 9 | 1 jour | 100 % | | |
| Personnes morales | Régulier | 7 076 | 10 jours | | 6,2 jours | 7,4 jours |
| | Prioritaire | 3 691 | 1 jour | 96 % | | |
| **Constitution** | | | | | | |
| Personnes morales | Régulier | 22 471 | 5 jours | | 4,9 jours | 7,6 jours |
| | Prioritaire | 6 624 | 1 jour | 91 % | | |
| **Autres demandes et déclarations** | | | | | | |
| Déclarations (excluant les déclarations d'immatriculation) | Régulier | 565 754 | 15 jours | | 20,7 jours | 27 jours |
| | Prioritaire | 4 407 | 1 jour | 90 % | | |
| Autres demandes associées à la vie des entreprises[2] | Régulier | 31 007 | 15 jours | | 10,2 jours | 16,6 jours |
| | Prioritaire | 5 352 | 1 jour | 85 % | | |

1. Les demandes prioritaires sans frais sont compilées avec les demandes régulières.

2. Il s'agit essentiellement des modifications d'actes constitutifs, des avis de liquidation et de dissolution, des révocations de radiation et des demandes de réservation de noms.

L'exercice 2006-2007 s'est conclu par une amélioration des délais de traitement, par rapport à l'exercice précédent, pour toutes les déclarations et les demandes adressées au Registraire des entreprises en vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* et de la *Loi sur les compagnies*.

2. Pour bénéficier de ces délais de traitement, l'entreprise doit fournir, au moment de la production de sa demande ou de sa déclaration, l'ensemble des informations nécessaires et payer les frais exigibles. Cependant, dans le cas de demandes incomplètes, le système de compilation statistique du Registraire n'est pas configuré pour suspendre le délai de traitement. Les résultats concernant les délais moyens de traitement doivent donc être relativisés pour tenir compte de cet élément statistique.

En ce qui concerne les demandes d'immatriculation, pour lesquelles l'engagement dans la déclaration de services est de 10 jours, le délai moyen de traitement des demandes effectuées par les personnes physiques, les sociétés et les autres groupements a été réduit de 3 à 2,6 jours. Dans le cas des demandes faites par les personnes morales, ce délai a été ramené de 7,4 à 6,2 jours, et 96 % des demandes en service prioritaire ont été traitées en moins d'un jour (95 % en 2005-2006).

En ce qui concerne les demandes de constitution de personnes morales, pour lesquelles l'engagement est de 5 jours, le délai a été réduit de 7,6 à 4,9 jours, et la proportion des demandes de constitution en service prioritaire est passée de 83 % à 91 %.

En ce qui concerne les déclarations (excluant les déclarations d'immatriculation), l'objectif d'un délai moyen de 15 jours n'a pas pu être atteint, bien que le délai de traitement moyen soit passé de 27 à 20,7 jours en raison d'une baisse temporaire de l'achalandage. En effet, les entreprises assujetties au jumelage et dont la date de clôture d'exercice financier précédait de six mois et moins le 1er janvier 2006 ont été exemptées de produire une déclaration. Cette mesure a permis d'éviter qu'une entreprise ait à produire une deuxième déclaration, en moins d'un an, pour la mise à jour des informations au registre des entreprises. La proportion des demandes en service prioritaire traitées en moins d'un jour pour ce type de déclarations est passée de 87 % à 90 %.

Finalement, bien que le nombre des demandes associées à la vie des entreprises ait augmenté considérablement en cours d'exercice, leur délai de traitement en service régulier a été abaissé, passant de 16,6 à 10,2 jours, et la proportion des demandes en service prioritaire traitées en moins d'un jour est passée de 79 % à 85 %.

Cette amélioration des délais est attribuable à la mise en œuvre de plusieurs mesures, dont la révision des processus de traitement et le rajustement des effectifs en fonction de la charge de travail de chacun des secteurs et de leur nouvelle période de pointe.

## 2.4 Traitement des plaintes

Le Registraire des entreprises estime que les commentaires ou, le cas échéant, les plaintes formulées par sa clientèle concernant le niveau ou la qualité des services offerts peuvent contribuer positivement à l'amélioration des services. C'est la raison pour laquelle un responsable des plaintes est désigné pour traiter les commentaires et les plaintes du public et de la clientèle.

Conformément à la politique adoptée par l'organisme, le responsable des plaintes communique par écrit avec le plaignant pour accuser réception de sa plainte dans les cinq jours et, à nouveau, pour l'informer des démarches entreprises et du résultat dans les 35 jours.

La notion de plainte a été revue de façon à ce que toute manifestation écrite d'insatisfaction constitue une plainte formelle, transmise pour traitement au responsable des plaintes.

Au 31 mars 2007, le responsable des plaintes avait reçu 19 plaintes concernant principalement la contestation des droits payables.

# 3. Résultats liés au plan stratégique

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des résultats atteints par le Registraire des entreprises en ce qui concerne les objectifs et les engagements énoncés dans son plan stratégique. Celui-ci est disponible dans le site Internet du Registraire, sous le titre *Les orientations stratégiques 2000 à 2004*. Les trois premières orientations du plan stratégique s'appliquaient au secteur des institutions financières, maintenant sous la responsabilité de l'Autorité des marchés financiers, depuis le 1er février 2004. Ce sont donc les orientations 4 (Améliorer les services à la clientèle) et 5 (Collaborer à la modernisation et à l'allègement de l'encadrement législatif et règlementaire du secteur des entreprises) qui font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel. Celles-ci reflètent les efforts réalisés en 2006-2007 pour répondre aux objectifs gouvernementaux liés à la modernisation de l'État.

## 3.1 Améliorer les services à la clientèle

La première mesure prise par l'organisme pour améliorer ses services à la clientèle a consisté à se doter, dès sa création, d'une déclaration de services à la clientèle. Les résultats liés aux objectifs de la *Déclaration de services à la clientèle* ont été présentés au chapitre 2.

Par ailleurs, l'intégration des activités et du personnel du Registraire des entreprises au sein de Revenu Québec, à compter du 1er avril 2007, et l'offre de certains de ses services à la clientèle par Services Québec vont contribuer à faciliter les démarches des citoyens et des entreprises.

## 3.2 Collaborer à la modernisation et à l'allègement de l'encadrement législatif et règlementaire du secteur des entreprises

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental d'allègement règlementaire et administratif, le Registraire des entreprises s'est vu confier la responsabilité de procéder au jumelage de la déclaration annuelle et de la déclaration de revenus.

### Jumelage de la déclaration de renseignements pour le Registre des entreprises du Québec et de la déclaration de revenus

Les entreprises immatriculées au registre doivent mettre à jour annuellement les renseignements les concernant, comme le précise la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*. Dans le but d'alléger les formalités administratives, cette loi a été modifiée afin de permettre aux entreprises de s'acquitter, en une seule démarche et auprès d'un seul organisme gouvernemental, à savoir Revenu Québec, des obligations suivantes : la production de la déclaration de revenus, la production de la déclaration de renseignements, le paiement du droit annuel d'immatriculation et le paiement du solde d'impôt, s'il y a lieu.

L'exercice 2006-2007 a constitué la première année d'application du jumelage des déclarations. Au 31 mars 2007, des 278 856 entreprises admissibles au jumelage et qui ont produit une déclaration de mise à jour au registre des entreprises, 228 321 ont choisi de le faire en même temps que leur déclaration de revenus. Le taux d'adhésion des personnes morales a été de 89,6 % et celui des personnes physiques, de 70,7 %.

**Tableau 2 Entreprises ayant adhéré au jumelage des déclarations**

| | **Personnes morales** | **Personnes physiques** | **Total** |
|---|---|---|---|
| Entreprises admissibles au jumelage et ayant produit une déclaration de renseignements en 2006 | 164 737 | 114 119 | 278 856 |
| Entreprises ayant adhéré au jumelage | 147 668 | 80 653 | 228 321 |
| **Taux d'adhésion** | **89,6 %** | **70,7 %** | **81,9 %** |

# 4. Utilisation des ressources

## 4.1 Ressources humaines

### 4.1.1 Effectif utilisé

L'effectif en équivalents temps complet (ETC) utilisé par le Registraire des entreprises, pour l'exercice terminé le 31 mars 2007, a été de 190 ETC.

Le tableau 3 présente, par grandes catégories d'emploi, la distribution du personnel permanent en poste au 31 mars 2007. Il exclut les postes vacants.

**Tableau 3 Personnel permanent en poste par catégories d'emploi**

| Catégories d'emploi | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| Cadres | 8 | 5 |
| Professionnels | 35 | 22 |
| Techniciens | 21 | 14 |
| Employés de bureau | 116 | 102 |
| **Total** | **180** | **143** |

Au 31 mars 2007, 36 % des 143 employés permanents en poste sont des hommes et 64 % sont des femmes. L'organisme compte trois femmes cadres, soit 60 % du nombre total de cadres.

Enfin, pour l'exercice 2006-2007, l'organisme a maintenu un ratio d'encadrement inférieur à la moyenne gouvernementale. Ce ratio représente le nombre moyen de personnes supervisées par gestionnaire. Au 31 mars 2007, le taux d'encadrement était de 1/35,8 alors que la moyenne gouvernementale était de 1/19.

À la suite de l'abolition du Registraire des entreprises, le 1er avril 2007, les ETC seront répartis entre Revenu Québec (75 %) et Services Québec (25 %).

### 4.1.2 Embauche d'étudiants

Le Registraire des entreprises a accueilli 16 étudiants au cours de l'été 2006. En embauchant des étudiants, l'organisme leur permet de développer leurs compétences et d'acquérir de nouvelles expériences professionnelles de travail. Il contribue ainsi au renouvellement de la fonction publique québécoise.

### 4.1.3 Régime d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime d'aménagement et de réduction du temps de travail sont d'améliorer la qualité de vie et la motivation du personnel, tout en permettant à l'organisme de réaliser des économies salariales. Celles-ci sont utilisées pour assurer, entre autres, le maintien des emplois et l'engagement de personnel occasionnel ou pour faciliter les départs à la retraite.

Au 31 mars 2007, il y avait 17 adhérents à ce régime, soit 8 professionnels et 9 techniciens ou employés de bureau.

### 4.1.4 Développement des compétences du personnel

En 2006-2007, le Registraire a consacré 283 jours-personnes à la formation et au perfectionnement de son personnel. Le nombre de jours consacrés à la formation comprend le temps des personnes qui coordonnent et donnent la formation ainsi que le temps de celles qui la reçoivent.

Dans le cadre de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, l'organisme a investi en formation 0,63 % de sa masse salariale en 2006-2007.

### 4.1.5 Renouvellement de la main-d'œuvre

Au 31 mars 2007, 143 personnes occupaient des postes permanents. Au cours de l'exercice 2006-2007, 24 personnes ont muté dans un autre ministère, huit personnes ont quitté pour la retraite et un poste a été pourvu par recrutement.

## 4.2 Ressources financières

### 4.2.1 Budget et dépenses

Le budget total du Registraire des entreprises, pour l'exercice financier 2006-2007, s'est élevé à 20,3 millions de dollars. Le tableau suivant présente les principales données.

#### Écart entre les dépenses réelles et le budget

**Tableau 4 Sommaire des écarts de budget et de dépenses**

| Par crédits | (milliers $) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2005-2006 | 2006-2007 | | Écarts entre les dépenses et le budget en 2006-2007 | Écarts de dépenses par rapport à 2005-2006 |
| | Dépenses | Dépenses | Budget | | |
| **Crédits votés** | | | | | |
| **Programme 02 – Registraire des entreprises** | | | | | |
| Rémunération | 10 012 | 9 610 | 11 161 | (1 551) | (402) |
| Fonctionnement | 3 940 | 3 068 | 3 409 | (341) | (872) |
| Amortissement – Immobilisations | 458 | 565 | 250 | 315 | 107 |
| Acquisition d'immobilisations et avances | 1 608 | 144 | 5 518 | (5 374) | (1 464) |
| **Total partiel** | **16 018** | **13 387** | **20 338** | **(6 951)** | **(2 631)** |
| **Crédits permanents** | | | | | |
| Créances douteuses | 1 | 4 | 4 | 0 | 3 |
| **Total** | **16 019** | **13 391** | **20 342** | **(6 951)** | **(2 628)** |

Les dépenses en 2006-2007 s'élèvent à 13,4 millions de dollars. L'écart de 6,9 millions de dollars entre les dépenses et le budget provient principalement des deux éléments suivants :

- une baisse de 1,6 million de dollars des dépenses relatives à la rémunération du personnel. La réorganisation des activités du Registraire des entreprises en vue de leur transfert à Revenu Québec a occasionné des mouvements du personnel. Cette situation explique également l'écart de 341 000 $ entre les dépenses de fonctionnement et le budget prévu en 2006-2007 ;
- la non-utilisation d'un montant de 5,4 millions de dollars prévu pour des investissements en immobilisations, compte tenu du contexte de la prise en charge du projet de refonte des systèmes informatiques par Revenu Québec.

#### Écart entre les dépenses en 2006-2007 et celles de l'exercice précédent

Globalement, les dépenses liées aux crédits votés ont diminué de 2,6 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Cet écart résulte d'une baisse de 402 000 $ des dépenses de rémunération et d'une réduction de 872 000 $ des dépenses de fonctionnement, jumelées à une réduction des dépenses d'acquisition d'immobilisations de 1,5 million de dollars.

### 4.2.2 Revenus

Les revenus de 2006-2007 s'établissent à 24,7 millions de dollars. La baisse de près de 20 millions de dollars par rapport à 2005-2006 s'explique essentiellement par la substitution des droits payables au Registraire, lors de la présentation d'une déclaration annuelle, par des droits annuels d'immatriculation payables au ministre du Revenu, pour les personnes morales tenues de produire une déclaration de revenus et pour les personnes physiques qui exploitent une entreprise individuelle.

Les revenus de 2006-2007 sont principalement constitués de droits et de permis (24,3 millions de dollars). Le solde représente la cotisation annuelle de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) ainsi que le recouvrement de charges et d'autres produits.

Les états financiers de l'exercice 2006-2007 sont présentés à l'annexe 3.

## 4.3 Ressources informationnelles

### 4.3.1 Portrait du parc informatique

Le parc informatique est composé de 293 micro-ordinateurs, de 37 serveurs et de 222 imprimantes. La valeur de remplacement du parc est estimée à plus de 980 000 $, incluant les équipements d'infrastructure du réseau (commutateurs, aiguilleurs, etc.).

Selon le plan triennal de remplacement et de désuétude, de nouveaux équipements ont été acquis, dont cinq serveurs et une imprimante. En outre, 25 micro-ordinateurs et 12 imprimantes ont été retirés.

À la suite de l'entente conclue entre Revenu Québec et Services Québec, une partie des équipements informatiques a été transférée à Services Québec.

### 4.3.2 Ressources consacrées aux technologies de l'information

En 2006-2007, le Registraire a bénéficié d'un nombre d'ETC relativement stable affectés aux technologies de l'information, ce qui a permis d'assurer le maintien et l'évolution des systèmes de mission existants.

**Tableau 5 Effectifs consacrés aux technologies de l'information**

| | ETC | |
|---|---|---|
| | **2005-2006** | **2006-2007** |
| Administration | 5 | 5 |
| Développement | 16 | 14 |
| Technologies | 7 | 7 |
| **Total** | **28** | **26** |

# 5. Résultats liés aux autres exigences gouvernementales

Les ministères et organismes du gouvernement du Québec, dont le Registraire des entreprises, sont tenus de rendre compte dans leur rapport annuel de gestion de leurs engagements et de leurs réalisations en ce qui concerne la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise*, la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* et le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi.

## 5.1 Protection des renseignements personnels et accès à l'information

Du 1er avril 2006 au 31 mars 2007, le Registraire a traité quatre demandes dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Comme tous les renseignements déposés au registre ont un caractère public, l'organisme a traditionnellement peu de demandes relevant de l'application de cette loi.

## 5.2 Politique concernant la santé des personnes au travail

Au cours de l'année 2006, à la suite de l'entente de service conclue avec Revenu Québec, la mise en œuvre de la politique du Registraire concernant la santé des personnes au travail a été prise en charge par Revenu Québec. Le Registraire a donc pu bénéficier de l'expertise développée par Revenu Québec en cette matière. Ainsi, des membres du personnel du Registraire ont participé aux activités de promotion de la santé grâce au soutien de l'équipe de Revenu Québec affectée à ce dossier.

En 2006, 18 personnes ont eu recours au Programme d'aide aux employées et aux employés. Il s'agit d'un service de consultation à court terme pour aider et soutenir les membres du personnel à l'égard des difficultés qu'ils éprouvent et qui touchent leur vie personnelle ou professionnelle.

L'organisation accorde également une importance à la prévention et au traitement des situations de harcèlement et de violence au travail. Elle répond adéquatement à ses responsabilités légales et organisationnelles en la matière. Le volet de la violence provenant de la clientèle externe, qui est compris dans le domaine de la santé et sécurité du travail, est soutenu par une équipe spécialisée.

## 5.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

La politique linguistique du Registraire a été appliquée en conformité avec les objectifs de la *Charte de la langue française* et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*.

## 5.4 Programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi

Le Programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des diverses composantes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Quatre groupes ont été ciblés, soit les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones et les personnes handicapées. Conformément à l'objectif d'embauche de ce programme, les ministères et organismes doivent recruter 25 % de leurs nouveaux employés parmi ces groupes cibles. Le taux de représentativité pour les membres des communautés culturelles et pour les personnes handicapées a été fixé à 9 % et à 2 % respectivement.

### Taux d'embauche des groupes cibles

Au cours de l'exercice 2006-2007, pour le personnel étudiant, le taux d'embauche dans les groupes cibles a été de 6,3 %. Par ailleurs, aucun employé permanent, occasionnel ou stagiaire n'a été embauché dans les groupes cibles.

### Représentativité des groupes cibles

Au 31 mars 2007, l'organisme a atteint l'objectif concernant la représentativité des personnes handicapées. Le taux a atteint 2,1 %, ce qui représente trois personnes. Par ailleurs, le taux de représentativité des membres des communautés culturelles a atteint 2,1 %.

Les résultats comparatifs concernant le taux d'embauche et le taux de représentativité des groupes cibles pour les exercices 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007 sont présentés à l'annexe 4.

### Représentativité des femmes

En 2006-2007, il n'y a pas eu d'embauche de femmes pour le personnel permanent. Cependant, les femmes représentent 86,7 % du personnel occasionnel et 43,8 % du personnel étudiant embauchés en 2006-2007.

Le taux de représentativité des femmes est de 60 % pour le personnel d'encadrement, de 27,3 % pour le personnel professionnel, de 64,3 % pour le personnel technicien assimilé ainsi que de 71,6 % pour le personnel de bureau.

Les détails sur l'embauche et la représentativité des femmes sont fournis à l'annexe 4.

# 6. Conclusion

L'exercice 2006-2007 a été marqué par l'achèvement des travaux qui ont mené à l'intégration des activités du Registraire des entreprises à celles de Revenu Québec et au transfert de certains de ses services à la clientèle de Services Québec. Le registraire et le personnel qui l'assiste exercent, depuis le 1er avril 2007, leurs activités au sein d'une nouvelle unité administrative de Revenu Québec, la Direction du registre des entreprises.

Ces changements visent à améliorer les services offerts aux citoyens et aux entreprises, à faciliter leurs démarches auprès de l'État et à accroître l'efficience gouvernementale. Ils permettront également de créer de nouvelles perspectives d'avenir.

La nouvelle mission, dont s'est enrichi Revenu Québec, pourra se réaliser en bénéficiant de l'expertise et des ressources de l'organisation afin de mieux accompagner les entreprises tout au long de leur cycle de vie. L'amélioration continue du jumelage de la déclaration de renseignements pour le registre des entreprises et de la déclaration de revenus se poursuit d'ailleurs et a comme objectif d'amener encore plus d'entreprises à y adhérer.

Tous les organismes partenaires impliqués ainsi que leur personnel ont consacré des efforts soutenus pour mener à bien et de façon harmonieuse le transfert des responsabilités du Registraire.

# Annexe 1 Activités relatives à la constitution de personnes morales

| Actes légaux | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| **Parties I, IA, II et III de la *Loi sur les compagnies*** | | |
| Statuts de constitution et lettres patentes | 23 689 | 21 637 |
| Statuts de modification, de continuation et de fusion | 6 437 | 9 125 |
| Annulations, dissolutions et liquidations | 4 286 | 4 256 |
| Lettres patentes supplémentaires, fusions et conversions | 561 | 576 |
| Avis de changement de nom, d'adresse ou d'administrateurs | 434 | 415 |
| **Autres lois** | | |
| Lettres patentes, avis de constitution et autres actes légaux | 720 | 753 |
| **Gestes administratifs** | | |
| Réservations de noms et rapports de recherche | 3 610 | 5 635 |
| **Total** | **39 737** | **42 397** |

En vertu de la partie IA de la *Loi sur les compagnies*, le Registraire des entreprises a constitué 19 961 nouvelles sociétés durant la dernière année. De plus, en vertu de la partie III de cette loi, il a délivré des lettres patentes à 1 676 organismes sans but lucratif.

# Annexe 2 Déclarations déposées au Registre des entreprises du Québec

| Types de déclaration | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| Déclarations initiales | 24 282 | 23 825 |
| Déclarations de radiation | 11 860 | 14 761 |
| Déclarations modificatives | 52 748 | 64 824 |
| Déclarations d'immatriculation[1] | 46 140 | 42 492 |
| Déclarations annuelles | 477 349 | 408 800 |
| **Total[2]** | **612 379** | **554 702** |

1. Comprend les immatriculations effectuées par les mandataires du Registraire, soit le ministère de la Justice du Québec et Revenu Québec.

2. Pour la mise à jour du registre, le Registraire a également procédé à des révocations de radiation de 3 836 entreprises en 2006-2007, comparativement à 3 393 en 2005-2006.

# Annexe 3 États financiers 2006-2007

**REGISTRAIRE DES ENTREPRISES**

**INFORMATIONS FINANCIÈRES**
**DE L'EXERCICE TERMINÉ LE**
**31 MARS 2007**

TABLE DES MATIÈRES


| | Page |
|---|---|
| RAPPORT DU VÉRIFICATEUR | 1 |
| INFORMATIONS FINANCIÈRES | |
| PRODUITS ET CHARGES | 2 |
| NOTES COMPLÉMENTAIRES | 3 à 5 |

**RAPPORT DU VÉRIFICATEUR**

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié l'état des produits et charges du Registraire des entreprises de l'exercice terminé le 31 mars 2007. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction du Registraire des entreprises. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations du Registraire des entreprises pour l'exercice terminé le 31 mars 2007 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance, CA

Québec, le 31 juillet 2007

**REGISTRAIRE DES ENTREPRISES**
**PRODUITS ET CHARGES**
**DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2007**

| | 2007 | 2006 |
|---|---|---|
| **PRODUITS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU** | | |
| Droits et permis | 24 335 602 $ | 44 157 894 $ |
| Cotisations | 143 326 | 88 294 |
| Recouvrements de charges et autres produits | 202 900 | 438 694 |
| | 24 681 828 $ | 44 684 882 $ |
| **CHARGES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC** | | |
| Traitements, salaires et allocations | 9 609 819 $ | 10 012 435 $ |
| Service de transport et de communication | 741 644 | 1 030 348 |
| Services professionnels, administratifs et autres | 692 264 | 1 126 233 |
| Entretien et réparations | 131 679 | 194 336 |
| Loyers - Société Immobilière du Québec | 1 372 623 | 1 356 876 |
| Fournitures et approvisionnements | 129 766 | 231 229 |
| Créances douteuses | 3 526 | 1 214 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 311 426 | 383 132 |
| Amortissement des actifs incorporels | 253 471 | 74 533 |
| Autres charges | 168 | 511 |
| | 13 246 386 $ | 14 410 847 $ |

**ÉVENTUALITÉ (note 4)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

**Sous-ministre du Revenu**

**Directeur du registre des entreprises**

**REGISTRAIRE DES ENTREPRISES**
**NOTES COMPLÉMENTAIRES**
**31 MARS 2007**

## 1. STATUT ET OBJET

Le Registraire des entreprises est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur le registraire des entreprises* (L.R.Q., chapitre R-17.1). Le Registraire des entreprises est notamment chargé d'administrer et d'exploiter un fichier central des entreprises établi par le gouvernement et de donner au ministre du Revenu (avant le 25 janvier 2006, au ministre des Finances) des avis concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou pouvoirs lui sont attribués.

Le Registraire des entreprises est réputé être un organisme aux fins de la loi.

## 2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des informations financières du Registraire des entreprises, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les informations financières. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités du Registraire des entreprises découlant du programme 2 du ministère du Revenu (en 2005-2006 : programme 1 du ministère des Finances). Elles se limitent aux opérations liées à ce programme, par conséquent aucun actif ni passif n'y est présenté.

### Produits

Les produits de déclarations annuelles et les droits inclus dans les produits de droits et de permis sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel la déclaration est reçue. Les autres produits de droits et de permis sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel ils sont exigibles. Les cotisations et les comptes émis avant la fin de l'exercice financier sont portés à ces produits.

**Immobilisations corporelles et actifs incorporels**

Les charges ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles et des actifs incorporels mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile :

| Catégorie | Durée |
|---|---|
| Immobilisations corporelles | |
| Matériel et équipement | 3 et 5 ans |
| Améliorations locatives | 7 ans |
| Actifs incorporels | |
| Développement informatique | 5 ans |

**Avantages sociaux futurs**

Les membres du personnel du Registraire des entreprises participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Le Registraire des entreprises n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes ne sont pas défrayées à même les crédits du Registraire des entreprises et par conséquent ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice du Registraire des entreprises.

De plus, les ajustements relatifs à l'équité salariale ne sont pas présentés car ils ne sont pas défrayés à même les crédits du Registraire des entreprises.

## 3. REGROUPEMENT D'ACTIVITÉS

En mai 2004, la présidente du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale, indiquait l'intention du gouvernement, dans le cadre de son plan de modernisation de l'État, de regrouper des activités du Registraire des entreprises avec celles du ministère du Revenu.

En juin 2005, l'Assemblée nationale a adopté la *Loi modifiant la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* et d'autres dispositions législatives (2005, c.14). Cette loi substitue aux droits payables au Registraire, lors de la présentation d'une déclaration annuelle, des droits annuels d'immatriculation payables au ministre du Revenu, pour les personnes morales tenues de produire une déclaration de revenus et pour les personnes physiques qui exploitent une entreprise individuelle (L.R.Q., chapitre P-45, art. 26.1). Ces produits perçus au cours de l'exercice par le ministère du Revenu au montant de 15 955 153 $ (2006 : 212 177 $) ne sont pas inclus dans l'état des produits et charges du Registraire.

Au 1er avril 2007, en vertu de la *Loi modifiant la Loi sur le registraire des entreprises et d'autres dispositions législatives*, le Registraire a été aboli en tant qu'organisme. Ses fonctions et ses responsabilités sont intégrées au sein de Revenu Québec.

## 4. ÉVENTUALITÉ

Une action en justice a été intentée en 2003 contre le Registraire des entreprises. Selon l'opinion du Registraire, la provision pour perte comptabilisée reflète la meilleure estimation de la direction. Toutefois, il existe un risque que la perte soit supérieure au montant comptabilisé.

Une seconde poursuite en justice totalisant 7 millions de dollars a été intentée en 2003 contre le Registraire des entreprises. Selon l'opinion du Registraire, les résultats de cette poursuite sont indéterminables. Toute perte éventuelle résultant de cette poursuite sera comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle sera connue.

Une troisième action en justice a été intentée en 2006 mettant en cause le Registraire des entreprises. Selon l'opinion du Registraire, il est improbable que cette poursuite fasse l'objet d'une perte.

# Annexe 4 Embauche et représentativité

**Reddition de comptes pour la période de référence du 1er avril 2006 au 31 mars 2007**

**Embauche et représentativité**

## 1. Renseignements généraux

**Embauche**

| | Permanents | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 1 | 15 | 16 | 0 |

**Nombre d'employés permanents au 31 mars 2007**

| | |
|---|---|
| Effectif total (personnes) | 143 |

## 2. Membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

**Rappel de l'objectif**

Atteindre un taux annuel de 25 % pour l'embauche des nouveaux employés permanents, occasionnels, stagiaires et étudiants issus des communautés culturelles (CC), anglophones (Angl.) ou autochtones (Aut.) ou qui sont des personnes handicapées (PH), pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

**Taux d'embauche**

| | Permanents | | | | Occasionnels | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | PH | CC | Angl. | Aut. | PH |
| Nombre de personnes embauchées | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pourcentage | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Pourcentage total | - | | | | - | | | |

| | Étudiants | | | | Stagiaires | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | PH | CC | Angl. | Aut. | PH |
| Nombre de personnes embauchées | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Pourcentage | 6,3 % | - | - | - | - | - | - | - |
| Pourcentage total | 6,3 % | | | | - | | | |

**Rappel des objectifs**

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

**Taux de représentativité**

| | Permanents | | | |
|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | PH |
| Représentativité en nombre | 3 | - | - | 3 |
| Pourcentage | 2,1 % | - | - | 2,1 % |

## 3. Femmes

**Taux d'embauche**

| | Permanents | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | - | 13 | 7 | - |
| Pourcentage | - | 86,7 % | 43,8 % | - |

**Taux de représentativité (effectif permanent)**

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel[1] | Personnel technicien assimilé | Personnel de bureau | Personnel des agents de la paix | Personnel ouvrier |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Représentativité en nombre | 3 | 6 | 9 | 73 | - | - |
| Pourcentage | 60 % | 27,3 % | 64,3 % | 71,6 % | - | - |

1. Y compris les ingénieurs, les avocats, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

## 4. Résultats comparatifs

**Taux d'embauche total des groupes visés selon les statuts**

Taux d'embauche total, en pourcentage, des membres de communautés culturelles, anglophones et autochtones, pour les trois derniers exercices. Pour 2006-2007, le taux d'embauche des personnes handicapées est inclus dans ce taux global.

| | Permanents | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| 2004-2005 | 12,5 % | 5,4 % | 28,6 % | - |
| 2005-2006 | - | 4,1 % | 6 % | - |
| 2006-2007 | - | - | 6,3 % | - |

**Taux de représentativité des membres de communautés culturelles (effectif permanent), pour les trois derniers exercices**

| 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| 2,9 % | 3,9 % | 2,1 % |

**Taux de représentativité des anglophones (effectif permanent), pour les trois derniers exercices**

| 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| 0,5 % | 0,6 % | - |

**Taux de représentativité des autochtones (effectif permanent), pour les trois derniers exercices**

| 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| 1 % | - | - |

**Taux de représentativité des personnes handicapées (effectif permanent), pour les trois derniers exercices**

| 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 |
|---|---|---|
| 1,9 % | 2,3 % | 2,1 % |

Québec

Revenu Québec
Registraire des entreprises

ADM-500 (2007-11)